消費者問題を よむ・しる・かんがえる

2015 No.31

# 国民生活 2

ウェブ版

特集

## 最近の 葬儀サービス・お墓事情とトラブル

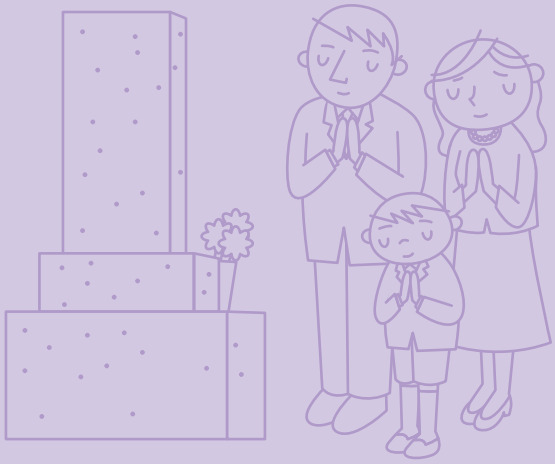
―終活から墓じまいまで―

消費者問題アラカルト

**機械式立体駐車場の安全性**

苦情相談

**別の土地を購入すれば、原野を高額で買い取ると勧誘された、原野商法の二次被害**



消費者問題を よむ・しる・かんがえる

# 国民生活

No.31
ウェブ版

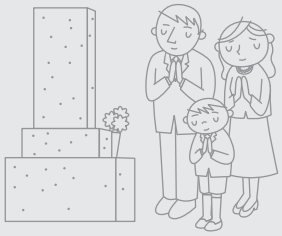
2015
2

CONTENTS

特集

## 最近の葬儀サービス・お墓事情とトラブル

―終活から墓じまいまで―



1 特集1 最近の葬儀サービス・お墓事情
5 特集2 葬儀サービス・お墓に関する相談事例&アドバイス
9 特集3 葬儀サービス・お墓に関する相談の概要

11 消費者問題アラカルト
機械式立体駐車場の安全性

14 消費者問題 あの時代
2008年(平成20年)

15 介護者支援を考える
老老介護の現状と課題

17 食品の安全・品質と表示を考える
消費者にとって分かりやすい食品表示とは

19 海外ニュース
生の牛乳を飲用する危険性
〈アメリカ、イギリス、オーストラリア他〉
人気のメイク落とし化粧品にアレルギー物質〈香港〉
ウィーンで人気のすしをテスト〈オーストリア〉
アレルギー表示等のルールが厳格化〈EU(欧州連合)〉

21 “くるま”なんでも教室
トラブルからみるくるまの安全と相談(3)

24 インターネットと上手につき合う
シニアの暮らしとインターネット(1)
―シニアネットの活動―

26 住まいの基礎知識 ―トラブルを未然に防ぐために―
材料と構造方法(前編)

28 消費者教育実践事例集
介護労働講習における見守り力の育成

30 金融商品を学ぶ
保険の基礎知識 ―消費生活相談に対応するために
効力・保険給付
保険金が支払われない(1)

33 苦情相談
別の土地を購入すれば、原野を高額で買い取ると勧誘された、原野商法の二次被害

35 暮らしの法律Q&A
借用書のない借金は返してもらえない?

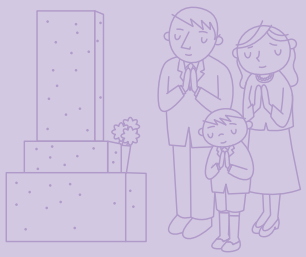
36 暮らしの判例
認知症高齢者への販売行為につき意思無能力による契約無効が一部認められた事例

39 誌上法学講座
【消費生活相談に役立つ民法の基礎知識】
【特別編】
トランクルームサービスに関する規制

特集

# 最近の葬儀サービス・お墓事情とトラブル

終活から墓じまいまで



特集1

## 最近の葬儀サービス・お墓事情

小谷 みどり Kotani Midori 株式会社第一生命経済研究所 研究開発室主席研究員
専門は現代人の死生学、終末医療、葬送問題。著書に『変わるお葬式、消えるお墓【新版】』(岩波書店)、『今から知っておきたいお葬式とお墓45のこと』(家の光協会)など。

### 変わる葬儀サービス

昨今、亡くなって葬儀業者の世話にならない人は、ほとんどいないでしょう。仮にお葬式をしないとしても、棺の用意や火葬場までの搬送を葬儀業者に依頼するのが一般的です。お葬式の良しあしは、担当するスタッフの質によって大きく変わるので、従業員が何人もいる大きな葬儀業者がよいとは限りません。見積もり額が安い業者は、安かろう悪かろうという可能性も考えられます。むしろ、見積もりの内容や項目が明確であるか、１つひとつについて納得できる説明をしてもらえるかが重要です。

自宅でお葬式が行われるのが一般的だった頃には、葬儀業者の主な仕事は、自宅での祭壇の設営や飾りつけ、幕張りなどでした。現在、お葬式を請け負う業者には、専門葬儀業者のほかに、冠婚葬祭互助会(以下、互助会)もあります。互助会は、月々定額を積み立てて、結婚式やお葬式の費用に充てるしくみで、戦後に誕生しました。昨今のように、結婚しない(あるいは、派手な結婚式をしない)、お葬式をしない(あるいは、家族だけでこぢんまりとしたお葬式をする)といった選択肢を誰も想定していなかったため、家庭内で必ず出すことになる結婚式やお葬式の費用を準備しておこうという消費者側のニーズもありました。バブル期には盛大な葬儀が増えたこともあり、1990年代以降は互助会や葬儀業者にすべてを任せるようになりましたが、同時に葬儀費用が高騰したため、ますます事前にお金を備えておく必要が出てきたのです。

ちなみにお葬式にかかる費用には、大きく分けて「葬儀施行費用」「飲食接待」「宗教費用」があります。参列者の数によっても費用は違いますし、宗教色のないお葬式では宗教費用はかからないなど、どんなお葬式にするかによっても異なりますが、葬儀費用の平均は年々、下がる傾向にあります。

最近では、インターネットを通じて葬儀の見積もりを提示し、葬儀業者を遺族に仲介する業者が何社も出てきています。仲介業者自体は葬儀業者ではないので、何かトラブルがあったときに責任の所在がはっきりしないほか、提携する葬儀業者がそもそも良心的なのかどうかが分からないという問題もあります。互助会や葬儀業者と生前に契約したり、仲介業者に紹介してもらったりする場合には、自分はどうしたいかを家族と一緒によく話し合ったうえで、数社か

ら見積もりを取って、依頼先を決めておきたいものです。

## 規模の小さなお葬式

ここ数年、参列者が少ない規模の小さなお葬式が増えています。公正取引委員会が2005年に葬儀業者に行った調査によれば、個人葬の参列者数が５年前と比較して減少したと回答した業者は67.8%に上りました*1。

第一生命経済研究所が2012年に実施した調査*2では、「身内と親しい友人だけでお葬式をしてほしい」と回答した人が33.1%、「家族だけでお葬式をしてほしい」と考える人が30.3%おり、合わせて６割以上が、家族を中心としたお葬式を希望していました。一方で、「従来通りのお葬式をしてほしい」と考える人はわずか9.0%にとどまりました。

家族だけで、あるいは家族と親しい友人だけでお葬式をしたいと考えている場合、いつの時点で、誰に死の事実を知らせるかというタイミングがとても重要になります。亡くなってすぐに故人や遺族の関係者に訃報の連絡をすれば、家族葬をしようと思っていたのに参列者が大勢集まったという想定外のことになりかねません。

故人が非常に高齢で、遺族の数が少ない場合には、火葬のみですませるという遺族もいます。遺族数人だけのお別れであれば、華やかな祭壇を作ったり、葬儀会館を借りたりせず、自宅で故人と静かに一晩を明かしたいと考える傾向があるからです。東京都内ではこうした「直葬」は３割近くに上るとされています。

またお通夜をせず、告別式から火葬までを１日ですませてしまう遺族もいます。こうした１日葬は、高齢の親族が遠方から参列するなど、遺族の都合が優先されることが多いようです。家族を中心にした小規模なお葬式の中にも、さまざまなやり方があることが分かります。

しかし参列者が少ないからといって、家族葬の費用負担が少ないとは限りません。香典が入らないので、葬儀費用のほぼ全額が遺族の自己負担となることに留意しなければなりません。家族葬では、料理や花などオリジナルの演出に費用がかかる可能性もあります。

費用の面以外でも、義理や世間体を重視するのではなく、故人と親しい人だけで送りたいと、家族葬を選ぶ人もいます。これまでのやり方のお葬式では、義理で参列する弔問客の応対に追われ、故人とゆっくりお別れできないという不満や、お仕着せのお葬式のあり方に疑問を抱く遺族も増え、こうした不満が「家族だけで葬儀をしたい」という意識につながっています。かつてのように白や黄の菊だけの祭壇ではなく、色とりどりの洋花や故人が好きだった色をイメージするなど、明るい雰囲気の祭壇が増え、故人が好きだった歌を流したり、合唱したりする演出もよく目にするようになりました。

## 多様化するお墓

お墓についてもバブル期以降、元気なうちに選んでおく人が増えています。生前建墓が相続税対策になると、墓石業者が触れ込んだことが背景の１つにあります。

日本のお墓は、子々孫々での継承を前提としているところに特徴があります。しかし昨今、少子化、非婚化、核家族化が進み継承者がいない家庭が増えています。子孫がいても遠く離れて暮らしていれば、頻繁にお墓参りするのは不可能です。実際、墓や祭祀（さいし）の継承が困難になった無縁墓の増加が全国各地で問題となりつつあります。今後30年間は、死亡人口が急増する反面、人口の減少でお墓を守る人が少なくなります。過疎化が進む地域では、無縁墓が増加するのは明らかで、子々孫々での祭祀継承が現代社会にそぐわなくなっているのです。

そのためいわゆる「墓じまい」という墓の引っ

＊１　「葬儀サービスの取引実態に関する調査報告書」公正取引委員会事務総局
＊２　小谷みどり『今から知っておきたいお葬式とお墓45のこと』（家の光協会）

越し、「改葬」をする人もいます。改葬は、現在の墓地の所在市区町村で改葬許可の手続きをする必要があるので、勝手に移転することはできませんし、更地にして返還しなければなりません。地方から子孫が住む都市部への引っ越しもありますが、寺院墓地から民間霊園や公営墓地に移す人も少なくありません。寺院墓地に墓があると、墓の年間管理料以外に、護持費(寺院の維持管理費等)や盆・彼岸のお布施などの出費があったり、本堂建て替えや修理のときには寄付をしなくてはならなかったりすることが、重荷になっているようです。こうした菩提寺との関係を切るための改葬が最近目立っているように感じます。

ところがお墓を引っ越しする際に、お寺が法外なお布施を要求し、トラブルになることもあります。墓地の管理者である住職が「埋葬証明書」を出してくれなければ改葬許可が下りませんので、境内墓地にお墓がある場合は注意が必要です。お墓を引っ越し、檀家をやめる際には、これまで世話になったお礼を包むのは当然ですが、こうした法外な「離檀料」を請求された場合には、お寺が所属する宗派の本山に相談しましょう。ちなみに「離檀料」という概念自体、ありません。

一方、継承を前提とする祭祀財産としてのお墓のあり方に疑問を持つ人もいて、また、継承を前提としない「永代供養墓」や、血縁を超えた人たちと一緒に入る「合葬墓」への関心が高まっています。このタイプのお墓は子々孫々での継承を前提としていないので、お寺や自治体が存続する限り、無縁化する可能性がありません。たくさんの人が納骨されているのでお参りする人が絶えないという利点もあります。お墓に対する価値観は人それぞれで、「血縁がなくても大勢で入れば、にぎやかでいい」と考える人もいます。もちろん、家族で入ることも可能ですし、経済的な理由で選ぶ人も少なくありません。個別に墓石を建てないので、合葬式のお墓は一般的に費用が安いからです。なかでも、墓石の代わりに木を植える樹木葬墓地は、ひとつの木の下に大勢を納骨する形式が一般的で、墓石がない分、さらに廉価な費用で納骨できる場合が多いようです。

手元供養(遺骨を自宅で安置すること)や散骨など、お墓に入らない選択をする人もいます。「墓地、埋葬等に関する法律」(以下、墓埋法)では、遺骨を墓地以外に埋蔵してはならないとしていますので、手元供養は問題ありません。散骨についても、自治体の条令で禁じていない限りは規制の対象外です。実際、第一生命経済研究所の調査では、自分のお墓は要らないと考える人は2割以上に上っています*3。社会の変化や価値観の多様化で「死んだら先祖とお墓に入るのが当たり前」とは限らなくなっていることが分かります。

## 「お墓を買う」とは

ところで、そもそも「お墓を買う」とはどういうことなのでしょうか。実は、墓石が立っている土地は使用者のものではありません。お墓を買うとは「墓地の永代使用権を取得すること」をいい、専門的には、霊園の運営主体と墓所使用契約を締結することを指します。また永代使用の「永代」は永久や永遠ではなく、代がある限りという有期限を意味します。つまり、永代使用権とは、使用者が途絶えない限り、墓地を使用できる権利であって、墓石を建てるための土地を買ったのではないのです。簡単にいえば、借地に自費で墓石を建てるのですから、使用する人が責任をもって管理できなくなれば、使用権は消滅することになります。ちなみに、更地にしても永代使用料は返還されませんし、永代使用権や土地を転売することもできません。

1999年に墓埋法が一部改正され、無縁墓の手続きが変更されました。墓地の運営者は、無

＊3 小谷みどり「お墓のゆくえ―継続問題と新しいお墓のあり方―」(Life Design REPORT Summer 2010.7)

縁墓になっていると思われる場所の使用権を持っている人に対して、１年以内に墓地事務所に申し出ることを官報に掲載すると同時に、そのお墓がある場所に立札を１年間掲示します。そのうえで、１年以内に申し出がなかった場合に、墓地の運営者は無縁墓を撤去できます。

お墓を建てるときに必要な経費には、大きく分けて「永代使用料」「年間管理料」「墓石建立費用」があります。「永代使用料」は永代使用権を取得する費用ですので、墓地運営者との間でいったん使用契約を締結すれば、解約しても返金されない点に注意が必要です。また「年間管理料」は、墓石を建てなくても、契約時からかかります。年間管理料自体は数千円程度ですが、滞納すれば使用権が抹消されたり、無縁墓と見なされ、前述のような無縁墓の手続きに入ったりする可能性があります。例えば東京都の都立霊園の場合は、年間管理料を５年間滞納すれば使用権は抹消されることが、霊園規則にうたってあります。

一方、「墓石建立費用」はどんなお墓を建てたいかによって大きく変動します。墓石購入契約は、石材店との契約です。建立費用には、墓石費用以外に、石の加工費や施工費、外柵費用がかかります。最近は、故人の趣味だったピアノや自宅等をかたどったオリジナルの個性的な墓石が増えていますが、手の込んだ形の墓石も加工費が高くなりがちです。ロッカー式の納骨堂であれば墓石建立費用はかかりません。

## 死の迎え方や葬送の選択肢が増えた背景には

「終活」という言葉が流行し、人生の締めくくり方を元気なうちに考え、準備しておこうという気運が中高年の間で高まっています。しかし死は当人だけの問題ではなく、死者を取り巻く家族や友人、ひいては誰もが死にゆくという意味では、社会全体の問題なのです。ところが終活は、「私の死」という視点が大きくクローズアップされ、「大切な人の死」を体験する遺族への配慮が二の次になっています。

地域の人たちが総出で葬儀を手伝い、亡くなった順番に集落の墓地に土葬されるのが当たり前だった時代には、家族の有無にかかわらず、自分の死後に不安を持つ人は少なかったはずです。死の迎え方や葬送の選択肢が増え、さまざまな情報が飛び交う反面、「どんな葬送がいいのか」「誰がやってくれるのか」という不安が増大してきたのは、持ちつ持たれつの互助関係が消滅し、社会の無縁化が進んできたからに他なりません。

介護が必要になったり、死を迎えたりすれば、どんなに事前準備をしていても、自分で実行することができない以上、自分の思いを理解してくれる人に代行してもらうしかありません。人生の終焉（しゅうえん）を考えることは、家族やまわりの人との関係を見直すきっかけにもなるという意味で、終活は、自分が自立できなくなったときに誰かに任せられる関係を築く「結縁」活動だといえるのではないでしょうか。

## 遺品整理業とは

高齢者の核家族化が進み、遺品整理の問題に直面する遺族が増えています。親と離れて住む子どもが増え、家族だけでは遺品整理ができないというニーズに応え、さまざま業種から遺品整理業への参入が相次いでいます。業者は、①遺族に遺品として渡す物 ②捨てる物 ③リサイクル品として買い取れる物 ④仏壇や布団、写真など、お焚（た）き上げする物に仕分けします。遺品整理業自体には資格は要りませんが、不用品の処分には「一般廃棄物収集運搬」の認可、リサイクル品として買い受けるなら「古物商」の許可が必要です。

しかし、こうした許可がないまま、遺品を処分し、不法投棄をしている業者もあります。「費用が高過ぎる」「骨董（こっとう）品を勝手にリサイクルされた」といった苦情もあります。

特集2

# 葬儀サービス・お墓に関する相談事例&アドバイス

石田 幸枝 Ishida Yukie 公益社団法人全国消費生活相談員協会理事 同協会消費者団体訴訟室長
消費生活専門相談員。1992年より千葉県内の消費生活センターで消費生活相談員として勤務。

「葬儀サービス」や「お墓」については、死者に対する気遣いや配慮等から苦情になりにくいと考えられることから、相当数のトラブルが潜在していると考えられます。公益社団法人全国消費生活相談員協会(以下、本協会)の「週末電話相談」「冠婚葬祭互助会110番」*1に寄せられた相談事例から「葬儀サービス」「お墓」のトラブルを回避する方法について考えてみましょう。

## 葬祭サービス

### ❖事前に情報収集が必要

葬儀業者に支払う費用はおおむね、①祭壇等のセットプラン料とオプション料 ②式場料・火葬料など葬儀業者の立替え費用 ③会葬者のための飲食料・会葬返礼料等となっています。

葬儀費用に関するトラブルの多くは、大切な家族を亡くしたばかりで途方にくれているときに、葬儀業者のカタログでセットプランの写真を見て決め、棺の変更や生花、盛り物、看板等がオプションとなることや、会葬者の飲食費用や会葬返礼品代が別途費用になること等について十分な説明がなく、理解しないまま契約していることが原因になっているようです。**事例1**のように、インターネットで探した葬儀業者とのトラブルでは、苦情を伝えようとしたが連絡が取れなくなった、精進落としの料理や会葬返礼品が足りなかったなどの相談も入っています。

**事例2**は、看護師が、葬儀業者が決まっていない家族に葬儀業者を紹介したものと思われますが、誤解が生じていたようです。

葬儀は、突然訪れる非日常的な契約ですが、いつかは訪れることであり、前もってある程度の知識を得ておくことでトラブルのない納得のいく葬儀ができるのではないでしょうか。葬儀業者の団体である全日本葬祭業協同組合連合会では、ホームページ上で、葬祭サービスが消費者のために適正に行われるよう「葬祭サービスガイドライン(消費者に向けて)」*2を公表し、冊子『お葬式Q&A』を発行したり、消費者から

**葬祭サービスに関する相談**

事例1 父の葬式をインターネットで探した業者に頼んだが、自宅用の枕飾りが用意されていなかったり、告別式に遅れて来て参列者に迷惑をかけたなど、いろいろと手違いがありサービス内容に納得できない。責任者に申し出たが連絡が取れない。(30歳代 女性)

事例2 父が病院で亡くなった。看護師に冠婚葬祭互助会に加入しているか聞かれ、分からないと答えたらこちらで処置していいかと言うので頼んだ。その後病院から違う施設に運ばれ、葬儀業者を頼んだのだと気づいた。その葬儀業者は高額と思い断ったが、搬送代金も高額であり支払いたくない。(40歳代 男性)

――「週末電話相談」から――

＊1 2014年1月11日、12日に本協会は、全国7支部(12日は関東支部のみ)で「冠婚葬祭互助会110番」を実施した。
＊2 全日本葬祭業協同組合連合会「葬祭サービスガイドライン(消費者に向けて)」 http://www.zensoren.or.jp/ssg/ssg_02.html

の葬儀に関する問い合わせに応じています。

葬祭サービスの契約で、説明不足などによりトラブルが起きたときは、葬儀業者と話し合うことになりますが、まずは消費生活センターに相談してみましょう。

## ❖前払いの葬祭サービスは、家族と相談して契約しましょう

### ●冠婚葬祭互助会

「冠婚葬祭互助会110番」で受け付けた相談件数は200件、そのうち冠婚葬祭互助会(以下、互助会)に関する相談は129件で、「解約ができない」「解約手数料が高過ぎる」「サービス内容が限定されていた」「追加費用がかかる」「強引な勧誘」「解約は事業所で手続きのため高齢で行けない」等々、多様なものでしたが、９割以上が解約にかかわる相談でした。また、解約に際して高額な解約手数料が差し引かれ苦情になっています。しかしなかには、２割以下の手数料でも「高額だ」との声があったり、互助会の契約とはそもそも契約形態が異なる銀行の預貯金等と比較して、利子が付かないうえに解約手数料を差し引かれるのは納得いかないとの相談者もかなり多く見受けられました。契約が長期間にわたるため、高齢者の場合、記憶が薄れていることも一因ですが、契約時の説明不足やメリットを強調されたために事実を誤認したことなどが原因と思われます。勧誘に際して、互助会の規約や契約内容について十分な説明が行われていなかったことがうかがわれます。

また、契約者の死亡により、家族が契約を引き継ぐことになりますが、長期の契約のため、家族には契約内容や契約当時の説明が継承されていないケースも多いと思われました※。

2008年に適格消費者団体京都消費者契約ネットワークが、互助会の解約手数料が高額であるとして互助会事業者を提訴しました。その内容は、解約時に払戻金から所定の手数料を差し引

### 冠婚葬祭互助会に関する相談

事例3 夫が30年前に契約し、掛金27万円は完納した。6年前に解約したいと申し出たができないといわれ、そのままになっている。
(70歳代　女性)

事例4 20年以上前に契約し、払い込み済み金額の総額は72万円(4口分)になる。契約時にもらったパンフレットには「1口18万円で70万円相当の葬式ができる」と書かれていた。１年位前に、自分の葬式の仮見積もりをしてもらったら「標準的な葬式でも45万円の追加費用が必要」と言われた。高額の追加費用がかかることが不満だ。
(70歳代　女性)

事例5 知人が冠婚葬祭互助会に勤めていたため、つき合いで1口30万円の互助会の契約をした。昨年末夫が亡くなり家族だけの葬儀を行った。30万円を葬儀代に使いたいと申し出たら祭壇を使わなかったので積立金は使えないと言われた。
(70歳代　女性)

事例6 訪問を受けて契約したが、どのような説明をされたのかはっきり覚えていない。２年前に満期になったとき、解約したいと伝えたところ、満期金額の３割を手数料として差し引くと言われた。納得できない。
(70歳代　男性)

事例7 12年前に18万円と30万円のコースを契約し、７年前に満期になった。その際、これだけでは足りないと追加を勧められ60万円コースを契約した。支払い途中で利用条件を確認したら、１回の利用につき１コースしか使えないと言われた。解約を申し出たら１コース当たり約３万円の手数料がかかるという。高額だ。
(80歳代　女性)

事例8 30年以上前に契約した冠婚葬祭互助会の解約を申し出たところ、事業所に出向いての手続きが必要と言われた。高齢夫婦の２人世帯で、在宅介護を受けており出向くことができない。郵送で手続きできないか。
(90歳代　男性)

――「冠婚葬祭互助会110番」から――

かれるとの条項が、消費者契約法９条１号に定める平均的な損害の額を超える違約金を定めるものであり、同法10条に定める信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして条項の使用差し止めを求めたものです。１審、２審とも適格消費者団体の主張がおおむね認められましたが、原告、被告双方が最高裁に上告受理申立てを行っていたところ、2015年１月20日最高裁は双方の上告を受理しない決定をしました。２審高裁判決では、解約手数料として、月掛金の実費振替費用等の実費分のみが認められています。今後、この判決が、他社の既契約においても同様の取扱いとなることを期待します。

### ●互助会以外の前払式葬祭サービス

本協会は、2007年11月に「適格消費者団体」として認定され、事業者の不当な契約行為に対して差止請求（裁判外）を行っています。2011年３月には、一括・二分割の前払式葬祭サービス事業者へ不当条項の使用差止めの申入れを行いました＊３。

一括か二分割の支払い方法は、互助会のように割賦販売法では規制されず、前受金保全措置や事業者の経営状況の審査等もありません。契約から実際に葬祭サービスを受けるまでに期間が長い場合も多く、万一事業者が倒産した場合などに、消費者の権利が守られないことから、本協会は、互助会と同様の法整備を求めて、経済産業省、内閣府（消費者委員会）、消費者庁に要望書を提出しました。

互助会や前払式葬祭サービスは、親世代は「残された家族に迷惑をかけたくない」「自分のことは自分で準備をしておきたい」などの思いから契約していると考えられますが、葬儀の形態が直葬、家族葬、１日葬、オリジナル葬など多種多様となっていることや、親が前払契約をしていることを子どもが知らずに利用しなかったことなども解約の相談が多い原因になっていると思われます。

互助会や前払式葬祭サービスの契約に際しては、積立金や前払金額で賄えるサービスとグレードアップ等のオプション費用、追加でかかる項目とその費用、解約時の手数料等を書面で確認したうえで、実際に葬儀を執り行うことになる家族に相談し、同意を得てから契約するなど、くれぐれも慎重に行いましょう。

※本協会は、これら「冠婚葬祭互助会110番」の分析結果から、経済産業大臣、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全担当）、消費者庁長官、一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会会長に要望書を提出しました。事業者には、互助会の特殊性を消費者が理解できるよう、加入契約時・契約期間中・サービス提供時に十分な説明をするとともに法令遵守（じゅんしゅ）に努めること、事業者団体には、会員事業者へ十分な説明と法令遵守について指導、周知すること、行政には特定商取引法の規制を厳格に執行することを要望しました。また、解約手数料については、各地で係争中の裁判結果や経済産業省「冠婚葬祭互助会の解約手数料のあり方等に係る研究会」の結果を踏まえて事業者自身が通常要する費用の額を適切に算定して約款を改正するよう要望しました。http://zenso.or.jp/news/index.html

＊３　ウェブ版「国民生活」2014年１月号 第４回「適格消費者団体活動レポート」参照
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201401_11.pdf

## 墓地と墓石

### ❖墓地と墓石はセット販売

墓地（霊園）の契約は、墓地の永代使用契約と墓石建立の契約の２つからなっています。墓地の開発には、地方自治体の許可が必要で、許可を得られるのは宗教法人か公益法人に限られますが、実際に墓地（霊園）を開発しているのは、多くは石材店です。そのため、墓地の永代使用契約は、宗教法人か公益法人との契約となりますが、墓石建立契約は、墓地（霊園）によって指定された石材店（指定石材店）に限られています。こうしたことが消費者にはあまり知られていないため、「自由に石材店が選べない」「墓地の契約

をしたら墓石を立てるように言われた」などの苦情が寄せられています。

また、昨今は、消費生活センターに戒名料や寄付、お布施の相談が寄せられています。これらは、本来はお寺の檀家としてのつき合いであって、消費生活センターの相談には馴染まないものです。しかし、檀家制度が崩れ、お寺と檀家という日頃からのつき合いがなくなった状況では、消費者にとっては、契約の１つとの認識なのかもしれません。お寺とのトラブルについては、消費生活センターであっせんすることは難しいため、仏教情報センター*4から情報を得たり、各宗派の本山に相談するとよいでしょう。

### ❖納骨堂使用規定の不当条項の差止め

週末電話相談に「室内型の墓を契約したが葬儀をお願いした僧侶から他宗派の納骨堂では祭祀ができないと断られた。すぐに解約を申し出たが断られた」と苦情が寄せられました。宗教法人と納骨堂事業者の使用規定では、「すでに納入した使用権料及び管理費の返還の請求はすることが出来ない」という不当な条項がありました。墓石の設置も焼骨の埋蔵もしていない段階では、契約を解除しても事業者に損害は発生しているとは考えられないことから、消費者契約法９条１号に定める平均的な損害の額を超える違約金を定めるものであり、また、民法上認められる不当利得請求権を制限するものであり、同法10条に定める信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして条項の使用差止めを求めたものです。不当条項の差止請求を行った結果、「墓石が建立されていない場合は、使用権料を全額返還しなければならない」と使用規定が改定されました。

墓地は、本来は、子々孫々永代に継承していくものであったため、解約は想定されていなかったものと考えられます。そのためか、墓石を建立していない段階で契約を解除しても、一切返金しない規定が大半です。しかしながら、現在では、居住地が流動的になっていることや核家族化により埋葬の形態についても多様になり、墓地の移転や解約を検討する人も増えています。

今後は、墓地の永代使用契約についても、本協会の差止請求事例のように、消費者契約法に則った解約条項が一般的となることが望まれます。

#### お墓に関する相談

事例9 霊園に出向き霊園と関係のある石材店Ａ社と仮契約後にＢ社に変更しようとしたら、Ｂ社にＡ社の申し合わせでできないと言われたが納得できない。（40歳代　女性）

事例10 葬儀業者の知り合いの石材店からお墓を紹介され全部で150万円くらいというので購入した。ところが、あとで永代使用料70万円を請求された。（60歳代　女性）

事例11 30年前に亡父が契約した納骨堂が取り壊しとなったため、移転費75万円で新しい納骨堂に移るよう言われた。（60歳代　男性）

事例12 お寺の改装をするので100万円寄付してほしいと言われた。請求書も出ている。分割もできるというが、分割でも払えない。離檀しようとしても、同意書に押印が必要で、さらに高額な離檀料がかかるらしい。（50歳代　男性）

事例13 父が亡くなり２週間後に四十九日の法要をするが、70万円の請求を受けた。戒名料のようであるが、高額であり納得できない。（40歳代　男性）

事例14 事務所に出向いて墓地の使用契約をしたが入金日に解約を申し出た。まだ何もしていないのに使用料金全額の支払いを求められている。（30歳代　男性）

――「週末電話相談」から――

＊4　一般社団法人仏教情報センター　http://bukkyo-joho.com

特集 3

# 葬儀サービス・お墓に関する相談の概要

## 葬儀サービス

### 相談件数

PIO-NET＊1によると、全国の消費生活センター等に寄せられた「葬儀サービス」に関する相談件数は、2010年度～2014 年度までの約５年間で合計3,247件です。2010年度以降は増加傾向にあります（図１）。

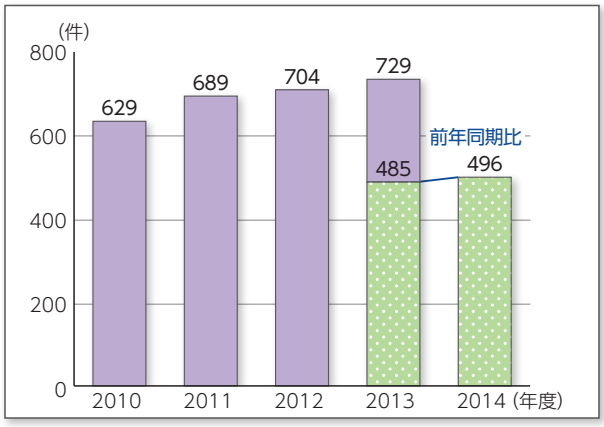



図１ 葬儀サービスに関する相談件数の推移

### 契約当事者の属性

契約当事者の性別は、男性が1,403件(45.3%)、女性が1,694件(54.7%)で、女性からの相談が多く(n＝3,097)、年代別にみると、60歳代が706件(26.5%)、50歳代が556件(20.8%)、70歳代が547件(20.5%)、40歳以下が517件(19.4%)、80歳以上が341件(12.8%)です(n＝2,667)＊2。

### 相談の内容

相談内容では「葬儀費用が見積もり額よりも高い」という価格や料金に関する相談が目立ちます。また、「事前の説明もなく高額なオプションをつけられた」という説明不足に対する苦情を訴える相談も多く寄せられています（表１）。

### 契約の特徴

契約購入金額をみると、平均契約金額は約90万円、既にお金を支払ってしまった場合の平均は約67万円でした。

販売購入形態別では、店舗購入が1,559件(70.1%)と約５年間の相談全体のおよそ７割を占め、訪問販売は411件(18.5%)と２割程度です(n＝2,224)＊3。

| 相談内容 | 件　数 | 割　合 |
|---|---|---|
| 高価格・料金 | 994件 | 30.6% |
| 説明不足 | 842件 | 25.9% |
| 契　約 | 550件 | 16.9% |
| 見積り | 403件 | 12.4% |
| 返　金 | 376件 | 11.6% |

表１ 葬儀サービスに関する主な相談内容
※複数回答項目。割合は総相談件数を100として算出。

＊１ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。データはいずれも2014 年12月31日までの登録分。

＊２ 2010年度～2014年度までに寄せられた相談の内訳。データは、年代別、性別の件数は団体等、不明・無回答を除いて集計した。

＊３ 不明・無関係は除いて集計した。

# 墓

## 相談件数

PIO-NET*1によると、全国の消費生活センター等に寄せられた「墓」に関する相談件数は、2010年度～2014年度までの約５年間で合計8,156件です。2013年度に1,875件と最も多くの相談が寄せられました（図２）。

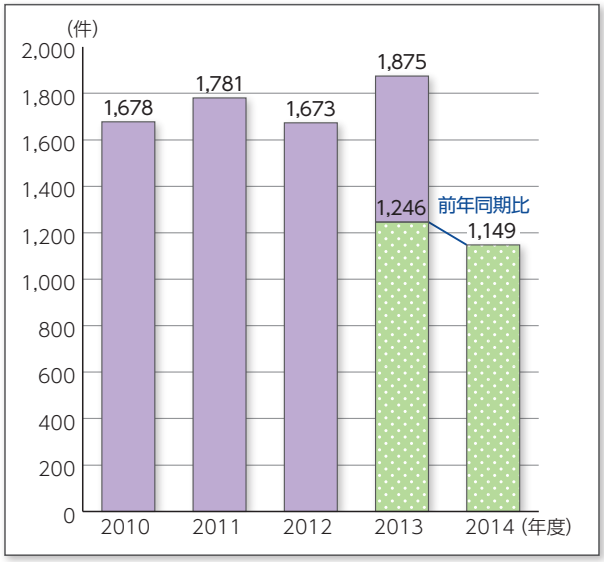



図２ 墓に関する相談件数の推移

## 契約当事者の属性

契約当事者の性別は、男性が3,909件(49.4%)、女性が4,006件(50.6%)で、ほぼ同数です(n＝7,915)。

年代別にみると、70歳代が2,201件(31.7%)、60歳代が1,868件(26.9%)、80歳以上が1,140件(16.4%)、50歳代が963件(13.9%)、40歳以下が765件(11.0%)で、高齢者からの相談が多いことが分かります(n＝6,937)*2。

## 相談の内容

相談の内容は「以前、納骨堂の契約をしたが宗派が違うので納骨できないと言われた。解約したい」「数十年前に購入した永代使用権を解約したいが、返金しないと言われた。納得できない」という解約に関する相談や、「墓を移転させようとしたが、移転料が相場より高いのではないか」という価格や料金に関する相談が多く寄せられています。また「寺院と墓地の契約をしたが、墓石の石材屋は寺院が指定した事業者にしか頼めない契約だという。不満だ」などの契約に関する相談もみられます（表２）。

## 契約の特徴

2010年度～2014年度の契約購入金額をみると、平均契約金額は約134万円、既にお金を支払ってしまった場合の平均は約123万円です。

販売購入形態別では、店舗購入が4,924件(81.0%)と８割を占め、電話勧誘販売は467件(7.7%)で１割未満でした(n＝6,082)*3。

| 相談内容 | 件　数 | 割　合 |
|---|---|---|
| 解約(全般) | 2,350件 | 28.8% |
| 高価格・料金 | 1,361件 | 16.7% |
| 契　約 | 1,314件 | 16.1% |
| 契約書・書面(全般) | 1,297件 | 15.9% |
| 返　金 | 1,195件 | 14.7% |

表２ 墓に関する主な相談内容
※複数回答項目。割合は総相談件数を100として算出。

(文責：国民生活センター広報部)

# 機械式立体駐車場の安全性

志村 知彦 Shimura Tomohiko 弁護士 | ヒューマンネットワーク中村総合法律事務所所属。東京PL弁護団所属。

土地の有効活用と操作の容易性から非常に利便性が高い機械式立体駐車場ですが、使い方や判断を誤ると非常に危険な状況に陥ります。今回は機械式立体駐車場の安全性について、現状と課題を紹介します。

## はじめに

昨今、機械式立体駐車場における事故が頻発しており、メディアにも取り上げられ、その安全性が注目を集めています。

みなさんのご記憶にも新しいかと思いますが、2012年4月2日、大阪府茨木市で、運転手が立体駐車場のパレット(車載台)を地下から上昇させていたところ、このパレットに乗り移ろうとした運転手の子ども(3歳)が転倒し、パレットと隣接する床面に挟まれて死亡する事故が発生しました。この事故では、子どもへの配慮を怠った点や、本来手を放すと昇降が停止する構造の操作ボタンを、押したままに固定する特殊な補助器具を使っていたことの問題点が指摘されています。

そのような事故を踏まえて、今回は、機械式立体駐車場の安全対策について考察したいと思います。

## 問題とされる立体駐車場の種類・設置状況

まず立体駐車場にも、「自走式」と「機械式」があります。前者は郊外の大規模ショッピングモールに見られるタイプで、複数階が斜路によってつながれ、個々の駐車スペースまで運転手が自動車を走行させるものです。後者は、無人になった自動車が、自動で個々の駐車スペースに運ばれていくものです。

後者の機械式立体駐車場にも規模に応じて多彩な方式がありますが、昨今問題となっているのは、特に、時間貸し駐車場やマンションに設置されている二段式・多段式といわれるタイプです(図1)。

機械式立体駐車場は、駐車スペースの確保が困難な都市部、とりわけ巨大化・高層化するマンションにおいて駐車スペースを合理的に確保したいというニーズに答えるべく普及していきました。その設置台数は、1980年代以降、急速に増加して、2013年3月末時点で、累計設置基数約54万台、設置台数約287万台に上ります(図2)。

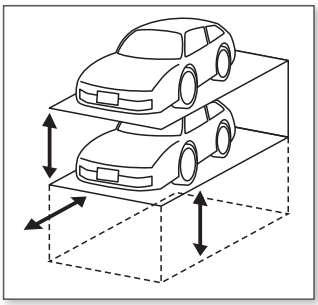


図1 機械式立体駐車場(二段式・多段式)の例

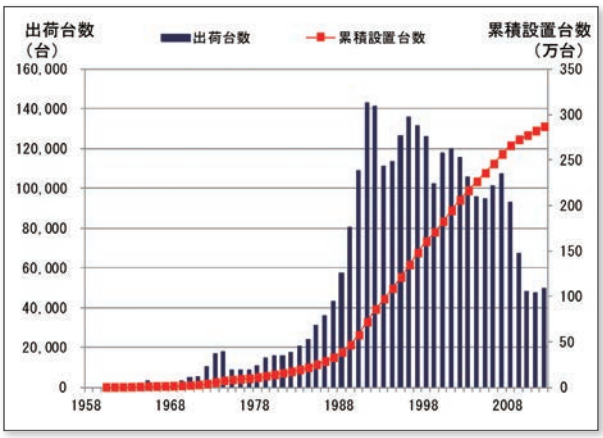



図2 機械式立体駐車装置の出荷・設置台数の推移*

* 出典:「機械式立体駐車場の安全対策のあり方について報告書」平成26年3月(機械式立体駐車場の安全対策検討委員会)
http://www.mlit.go.jp/common/001033154.pdf

機械式立体駐車場は、土地の有効活用と操作の容易性から非常に利便性が高いのですが、鉄骨がむき出しの大型機械であって、一度操作を誤れば、巻き込まれたときの被害は甚大です。最近特にマンション駐車場における事故が注目されていますが(**図3**)、それは装置内に人が居る状態で、機械を作動したことが要因で痛ましい人身事故が発生するからです。

機械式立体駐車場は、当初、商業施設内に設置されていたため保守点検中の事故等が目立っていましたが、マンションへの普及に併い、居住者の誤操作に起因する一般居住者が被害者となるケースが目立つようになりました。

2007年度～2013年度の間でも、報告されている事故だけで少なくとも26件、一般利用者等の死亡・重傷に至った事故が発生しており、日常生活とこのような危険が隣り合わせになっているのです(**表**)。

## 国土交通省のガイドライン策定と関係各所の取り組み

国土交通省は、痛ましい事故等の発生状況やその要因を把握・分析するとともに、重大事故の再発防止を図るべく、2013年11月に「機械式立体駐車場の安全対策検討委員会」(以下、同委員会)を立ち上げました。

従来、立体駐車場を射程にとらえた検討が不十分であり、また、駐車場法では、一定規模以上の路外駐車場を適用対象とし、主に自走式駐車場を想定した技術的基準を設けていたため、立体駐車場が適用から外れていました。

同委員会では、機械式立体駐車場が、今や都市設備として不可欠な施設でありながら、事故が発生すれば重大事故に至る危険性が高い機械装置であることを認識し、これを取り巻く ①製造者 ②設置者 ③管理者 ④利用者の各主体の真摯な協力の下、安全確保と安全利用に取り組むことが重要であるというスタンスで検討されました。

事故の要因分析と関係者へのヒアリング等を経て、2014年3月、同委員会は、主体ごとに講じるべき安全対策を具体的に列挙した「機械式立体駐車場の安全対策ガイドライン」(以下、ガイドライン)を発表しました。

また、これを受けて、駐車場法施行規則を改正して、立体駐車場の機械式駐車場装置についても装置の方式・特性に応じた審査により、個別の大臣認定の制度を行うしくみを導入することとなりました。これまでは、機械式立体駐車場について公益社団法人立体駐車場工業会(以下、工業会)による任意の審査・認定に委ねられていたものが、路外駐車場とともに国土交通大臣が安全対策基準を定め、大臣認定制度の下で、装置の安全性についても一体的に審査・認定を行うしくみを構築しました。この規則は、2014年7月に公布され、2015年1月から施行されています*1。

そして、2014年3月に提示されたガイドラインは、関係各所による啓発や取り組みを促すものとなりました。例えば、国土交通省は、消

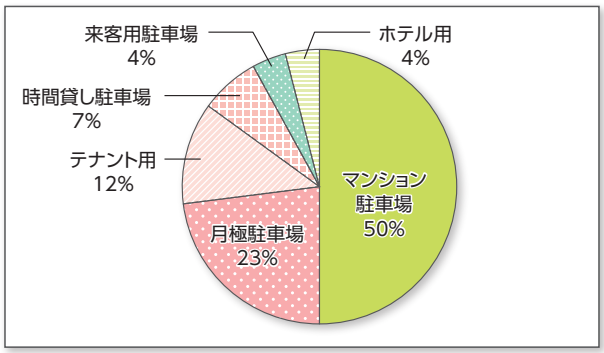



**図3** 駐車場用途別 重大事故の発生場所*

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2007年度 | 1(0) | 2011年度 | 2(1) |
| 2008年度 | 5(1) | 2012年度 | 8(4) |
| 2009年度 | 2(1) | 2013年度(4～2月) | 3(2) |
| 2010年度 | 5(1) | 合　計 | 26(10) |

**表** 年度別死亡・重傷事故の発生状況の件数*

( )は死亡事故の件数

*1 http://www.mlit.go.jp/report/press/toshi09_hh_000025.html

費者庁および工業会と連携して、利用者に向けた注意喚起文書を作成し、関係団体に広く配付しています。

さらに2014年10月に、同委員会は、機械式立体駐車場を取り巻く各主体の安全対策への取り組みに加え、関係主体間の連携・協働による安全対策への取り組みをガイドラインに追加した改定版*2を発出しました。具体的には、先の大臣認定制度は、新規設置の装置を対象としたものでしたが、改定版では既設の装置についても各主体は、連携・協働による安全対策へ取り組むものとし、製造者、保守点検事業者から、設置者・管理者を経て、利用者に至るまで、すべての主体が安全対策に受け身になることなく、主体的に取り組む姿勢を明らかにしています。

## 今後の課題

このように、機械式立体駐車場の安全対策については、法整備を行うとともに、関係各所の連携が強化されることになり、今後、この効果がいかに発揮されるかを見守る必要があります。

なお、今後の課題としては、マンションの場合、安全対策にかかる技術的製品コストの増加と、これを保守点検・修理するための維持管理コストを管理費の中で積み立てるしくみが重要になると思います。利便性の高い機械式立体駐車場ですが、理想を追求すると、その費用は直接利用者の負担となります。マンションでは駐車場を利用する居住者もいれば、利用しない居住者もおり、実際には管理組合内で合意形成が困難な場合があります。機械設備である以上、老朽化は免れず、駐車場代収入をメインに修繕積立費を積み立てる長期的な計画を立てることが必要になります。

昨今、公共交通機関の利便性の向上、カーシェアリングの普及などにより自家用車を所有しない世帯も増え、マンションでは空きの出ている駐車場も見られるようですから、維持管理コストを確実に長期的に積み立てる計画を早期に話し合っておく必要があるでしょう。

一方で制度としても助成制度を講じる必要があるかもしれません。コストをしくみ化して、できるだけリスクとコストを天秤（てんびん）に掛ける事態を回避しなければなりません。

さらには空き駐車場を使用中止とした場合、機械部分は老朽化し、錆（さび）や劣化が生じるので、安全対策の面から放置することはできません。住民の話し合いにより機械式立体駐車場を撤去するとしてもコストにかかわる課題が残ります。

いずれにしても機械式立体駐車場では、自動車を出し入れすると同時に、運転手や同乗者の出入りが伴うわけですが、オペレーターが専任で操作するような場合はともかく、マンションでは、居住者が自ら操作を行うことになります。機械式立体駐車場の安全対策はひとえに直接操作する利用者の安全意識に委ねる部分が高いともいえるのが製品の特殊性です。安全センサー等を組み込むなど技術的にカバーできるところを製造者側が努力することはもちろんのこと、維持管理する設置者・管理者の安全教育は必要不可欠です。安全への取り組みを日常生活の中でストレスなく実行することが求められています。

とりわけ消費者は、機械式立体駐車場の便利さに目を奪われがちですが、人が死亡することもあるという機械設備の危険性を常に認識すべきです。そして、掲示物による注意喚起は当然ですが、安全対策を消費者個々人の努力に委ねるのではなく共同で利用する者同士で、設備の利用（操作）方法・禁止事項等を定期的に確認する場を設ける必要があるでしょう。

＊2　http://www.mlit.go.jp/common/001056799.pdf

消費者問題

# あの時代

第16回

監修
上原 章 Uehara Akira
明治学院大学非常勤講師

# 2008年(平成20年)

**消費者問題**
- 中国産冷凍ギョウザによる中毒事故 ▼
- 事故米の一般飲食用流通が発覚 ▼
- 賃貸住宅ゼロゼロ物件トラブル増加 ▼

**消費者行政**
- 特定商取引法改正(指定商品・指定役務制の廃止など) ▼
- 地方消費者行政活性化基金創設

**世の中の動き**
- リーマン・ブラザーズ破たん
- 後期高齢者医療制度開始

## 消費者問題

### ■ 中国産冷凍ギョウザによる中毒事故

2007年12月から2008年1月頃、中国・河北省の工場で製造された冷凍ギョウザを食べた10人が有機リン中毒を起こした。

関係自治体、警察等関係機関の調査の結果、当該ギョウザの残品、包材、吐しゃ物から有機リン系農薬のメタミドホスが高濃度に検出された。混入の原因がすぐには判明しなかったため、消費者の間に中国製冷凍食品はもとより、輸入加工食品の安全性について不安が広がった。

2010年4月、中国当局は製造工場の臨時工員1人による意図的な混入であったこと、犯人を逮捕、起訴したことを公表した。

### ■ 事故米の不正転売・流通発覚

一部の米穀販売業者が工業用等の非食用に限定された米(事故米)を一般の飲食用として不正転売していたことが明らかになった。転売された事故米は複雑な流通ルートにより、さらに転売を繰り返し、焼酎の米こうじや和菓子材料の米粉、また、でんぷんなどに加工されてさまざまな商品に混入。日本各地に流通していた。

### ■ ゼロゼロ物件トラブル増加

賃貸住宅を新しく借りる際に必要となる「礼金」「敷金」などの費用負担がない物件、いわゆる「ゼロゼロ物件」が多くなるにつれ、家賃を滞納するとすぐに鍵を交換され、家に入れないなどの「追い出し」や、退去時の「原状回復・その他の費用」などをめぐってトラブルとなるケースが増加した。

## 消費者行政

### ■ 特定商取引法改正

それまで特定商取引法は、その法令で定められた類型にあたり、指定された商品・権利・役務(サービス)の契約でなければ、法の適用を受けなかったが、2008年6月の改正により「指定商品・指定役務」が廃止され、原則としてすべての商品と役務が適用の対象となった。ただし、権利については従来どおり指定制が残っている。

また、訪問販売では、事業者は相手に勧誘を受ける意思があることを確認するように努めることが義務づけられ、相手が契約しないとの意思を示した場合、勧誘を継続することや再来訪して勧誘することが禁止された。さらに、通常必要とされる分量を著しく超える「過量販売」について、契約後1年間は解除できる制度なども導入された。

**語 流行語**
- ゲリラ豪雨
- アラフォー

**流行歌**
- truth/風の向こうへ
- キセキ

**ベストセラー**
- 夢をかなえるゾウ
- ハリーポッターと死の秘宝

**映 画**
- 崖の上のポニョ
- レッド・クリフ

介護者支援を考える 第2回

# 老老介護の現状と課題

65歳以上の高齢者（老年人口）の割合が25％を超えました（2013年総務省「人口推計」）。4人に1人が高齢者となり、介護する側の深刻な実態が浮き彫りになっています。家族介護者の現状や課題等を身近な問題として考えます。

**津止 正敏** Tsudome Masatoshi　立命館大学産業社会学部教授

京都市社会福祉協議会（地域福祉部長、ボランティア情報センター長）を経て、2001年から現職。2009年3月に「男性介護者と支援者の全国ネットワーク」を発足させ、事務局長を務める。著書に『ケアメンを生きる－男性介護者100万人へのエール－』（クリエイツかもがわ）など多数。

## 夫婦介護、9割が老老介護

介護保険は、介護の社会化を在宅の介護環境を整備することによって実現するという政策目標を掲げてスタートしました。これによってこれまでとは随分と違う新しい介護実態が誘引されてきたことは、第1回でも指摘してきたとおりですが、今回の主題「老老介護*1」もまたその1つといえましょう。

在宅での家族介護は今や老老介護の実態そのものとなっています。**表**は、2013年「国民生活基礎調査」*2（介護表）からのデータを抜粋したものです。これによれば介護する人もされる人も65歳以上の老老介護は49.1％とほぼ半数となり、75歳以上でも23.4％になります。配偶者間介護の中ではさらに加速し、主たる介護者が65歳以上は89.8％、75歳以上でも57.1％となっています。介護保険施行直後の2001年同調査では、介護する人される人ともに65歳以上とする者は38.3％であったことから、この10余年でほぼ1.3倍に増加したことになります。介護サービスを利用して暮らす夫婦、親子の老老介護はもうこの国の介護の主流派となっているのです。老老介護の一般化という事態が提起している介護政策への新しい論点について述べてみようと思います。

| 主たる介護者／要介護者／配偶者 | 総　数 | 要介護者65歳以上 | 要介護者75歳以上 | 主たる介護者（配偶者） |
|---|---|---|---|---|
| 総　数 | **61604（100）** | 59087（95.9） | 49785（80.8） | **26180（100）** |
| 主たる介護者65歳以上 | 31092（50.5） | **30252（49.1）** | 23927（38.8） | 23498（89.8） |
| 主たる介護者75歳以上 | 16295（26.5） | 15932（25.9） | **14425（23.4）** | 14954（57.1） |

**表** 老老介護の実態（数字は「介護を要する者数10万対」）

（　）内の数値は％

出典：2013年「国民生活基礎調査」（介護票）より筆者作成

＊1　高齢者の介護を高齢者が行うこと。主に65歳以上の高齢の夫婦、親子、兄弟などがそれぞれ介護者・被介護者となるケースを指す。

＊2　http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/k-tyosa/k-tyosa13/dl/16.pdf

## コーヒー1杯入れたことがなかった

高齢者同士の小さな家族による介護、老老介護は新しい介護実態を作り出しています。

例えば「家事の困難」。私たちの行った調査*3に、「今までコーヒー1杯入れたことがなかったのに家事をするようになった」という70歳代の男性の戸惑いの声がありました。今まで家事を一切しなかったのが、妻の介護が始まり炊事、掃除、洗濯、ごみ出し、そして郵便局、役所等の種々の用事をしなければならなくなったというのです。介護以上に家事の困難さを訴える人が多いというのも男性介護者の特徴の1つとして語られてきました。

なぜ入浴・排泄（はいせつ）・食事介助や移動というプロの介護と思われるような行為よりも、家事がより困難となって表出するのか。ここにも介護保険制度が作り上げてきた新しい介護実態、介護

＊3　『男性介護者白書－家族介護者支援への提言』（2007年 かもがわ出版）津止正敏、斎藤真緒

のスタイルがあるのです。介護行為の幾つかはヘルパー等の支援を得ながら介護をすることが可能になり、主たる介護者ひとりで何もかもすべてを賄わなくてもよくなっています。介護保険が切り開いた新しい介護システムです。デイサービスや訪問介護等の事業を利用しながら入浴や食事、清拭（せいしき）、排泄も何とか在宅でこなすことが可能になってきました。外部化することによって家族の手を離れ大きく外に開かれていくというシステムです。しかし、家事はそうではありません。ほとんどすべてを主たる介護者ひとりの責任としてこなさなければならない生活の行為です。

## 家事援助、同居家族居れば利用制限

現行の介護保険制度では、同居家族が居れば家事援助サービスは原則利用できません。同居する介護者への支援などはその枠組みすらありません。厚生労働省はこの利用制限原則を機械的に適用することのないようにという旨の通達を再三にわたって自治体宛に発してきましたが、この原則を撤廃した訳ではありません。

2015年制度改正に向けた議論の動向などをみると、家事援助サービスの利用制限どころか、介護保険制度からこのサービスそのものが削除されていくのではないか、という不安が強まっているというのが、この間の議論の際立った特徴です。

なぜ同居家族がいれば、炊事、掃除、洗濯、買い物等々家事援助サービスの利用が制限されるのか。これは多分に以下の２つの意味が込められているのではないかと思われます。１つは、介護保険制度がスタートしたときに、既にこの社会が卒業したと思っていたような家事ぐらいは家族でやるべきだ、という家族責任主義がいまだに根深く残っているということ、もう１つは制度が前提としている同居家族モデルに起因するということです。同居して介護役割を担う家族というのは、若くて体力があって、家事も介護もできて、介護に専念できる時間もある「強い」介護者です。だから、家事援助など「軽易」なサービスは不要じゃないか、という発想なのでしょう。しかし、そういう介護者モデルというのはもう過去のものということは既に指摘してきたとおりです。ある男性介護者は、自分は朝食を作っているときに何を考えているかといえば昼食のことを考えている、昼食の準備をしているときは夕食や買い物のことを、夕食時には翌日のことを考える、というのです。だから、１日24時間、四六時中食事のことが頭から離れたことがありません、と深刻なストレスを吐露しています。

家でコーヒー１杯入れたこともなかった人が家事一切をやっている、高齢になるにつれできていたこともできなくなっている介護者たちが増え主流派になろうとしている、そこに今の介護と介護者をめぐっての大きな課題があると言わざるを得ません。

## 介護する人にも支援を

皮肉なことですが、在宅の介護環境が整えば整うほど、在宅の介護環境の限界が明らかになり新たな課題が浮上しています。在宅介護の諸課題を止揚する新しい介護ステージを準備しなければいけないという政策ニーズを繰り出しているのです。

現行の「強い」介護者をモデルとするような介護政策では、進行している新しい介護実態との大きな乖離（かいり）を作ることになります。今増えている介護者はそうではなく、むしろこれまで何不自由なくできていたことも誰かの手助けが必要になっているような「弱い」介護者です。老老介護はその典型です。同居家族が居れば介護サービスの利用制限ということではなく、介護される人にはもちろん介護する人にも支援の枠組みを備えてこそ在宅介護は成り立つのだ、ということを事実を持って示しています。

制度は整ったけれども実態にはそぐわない、そのような事態が進行するのではないかと危惧（きぐ）されます。

食品の安全性や品質を科学的な視点で解説し、食品表示の見方や課題、「食品表示法」などを紹介します。

第5回

# 消費者にとって分かりやすい食品表示とは

**板倉 ゆか子** Itakura Yukako　消費生活アナリスト
元国民生活センター商品テスト部調査役。放送大学非常勤講師、
公益社団法人全国消費生活相談員協会関東支部食の研究会顧問。

## 食品に表示が求められるのはなぜか

かつて購入の対象となる食品は、産地も地元や国内に限られ、素性の知れた馴染(なじ)み深い食材料が多く、買い物をする店で直接に売り手に尋ねることで疑問はほとんど解消されたので、安心して食品を選ぶことができました。

しかし、今や食品の生産地と消費地は遠く離れ、フードチェーン(食品の生産、製造から最終消費までの行程)には海外をはじめとして多くの事業者が介在し、長期間の保存に耐え、手頃な価格の製品を作るために、農薬や食品添加物の使用、遺伝子組換えをはじめとするさまざまな新技術が利用されており、消費者には、その全容が分からない状況です。

そのため、消費者が製品を手にしつつ直接内容を確認できる唯一の情報として、食品に付された表示が重要になっています。

## 消費者は食品表示を利用しているか

2002年に内閣府が行ったアンケート調査*1によると、普段、食品を買うときに、表示を「全般的によく見るほう」という人は45%、「自分が必要な表示のみを中心に見るほう」という人は47%という結果があります。

しかし、実際に買い物をする人たちを観察すると、“見た目がきれい”で妥当な価格の商品は、あまり表示内容を見ないで買われていきます。そこで、講演や授業時に受講生に質問をしてみると、多くは価格や日付だけをチェックしているようでした。

「全般的に見ている」といっても、表示内容を適切に把握できていない消費者が多くみられます。

消費者が表示を丁寧に見るのは、新製品を買うかどうか迷ったときや、食品事故の報道等があって問題のある銘柄を避けようとするとき、購入した商品に対して苦情が生じたときなどだろうと想像されます。

## 情報量の多さと適切な選択

最近、商品を選択するとき、商品の種類が多過ぎるとその中から自分に必要な商品を選択するのが難しくなってしまうという説が話題を呼んでいます*2。

規制緩和により商品の種類が増えて選択肢が増えることがメリットのようにいわれる昨今ですが、選択肢が多くなるとさらに良い選択ができそうにみえて、逆に迷って適切な商品を選択することができない状況が起きていくことが心配されます。

一方、規制緩和ということは、選択の自由と引き換えに消費者に選択の責任が生じるということです。一人ひとりが自主的な判断によって、選び取ると同時にリスクを背負う覚悟も必要になります。

＊1　「平成14年度『消費者の意識調査』食品表示に関する消費者の意識調査」内閣府
http://www.consumer.go.jp/seisaku/caa/kohyo/syokuhinhyouji/file/ishikityosaall.pdf

＊2　シーナ・アイエンガー著『選択の科学』(文藝春秋)

同様に食品表示の情報量についてみた場合、消費者庁が2011年に行った「食品表示に関する消費者の意向等調査（Webアンケート結果）」*3の調査結果の概要によると、実際に商品を購入する際に知りたい情報を見つけにくいとした理由に「文字が小さすぎて見つけにくい」「表示事項が多すぎて見つけにくい」の割合が高かったとまとめられています。

表示義務を負う事業者にとっても、詳細な表示事項を間違いなく表示するのは負担が大きいので、どこかで折り合いが求められます。

## 必要な表示項目と見つけやすさ

消費者の価値観は多様なので、消費者1人ひとりが必要とする情報はさまざまです。前述のアンケート結果*3では、加工食品を購入する際に、商品選択のために「いつも参考にしている」もしくは「ときどき参考にしている」表示項目としては、「価格」（91.9%）が最も多く、次いで「消費期限・賞味期限」（87.4%）、「原材料名」（72.9%）、「内容量」（70.7%）、「輸入品の原産国・製造国」（69.9%）と続きます。その他、「食品添加物」「名称」「栄養表示」「保存方法」「遺伝子組換え表示」「製造者、販売者等の名称及び所在地」についても半数以上が参考にしていました（図）。

一方、実際に商品を購入する際に知りたい情報を「いつもすぐ見つけることができる」が半数を超えるものは、「名称」（75.0%）、「原材料名」（57.2%）、「内容量」（56.9%）、「消費期限・賞味期限」（55.8%）となっており、それ以外の項目は半数を下回り、必ずしも見つけやすいとはいえない状況であることが分かります。

さらに、その半数を下回る項目の中には、表示された「消費期限」「賞味期限」に大きな影響のある「保存方法」（36.6%）が含まれていました。しかも食品表示の「保存方法」には、例外規定*4があり、「保存方法」が全部の加工食品に表示されているとは限りません。

食品表示は、消費者に必要な重要な情報から確実に届き、その内容が理解できるようでなければなりません。そのためには、食品の表示規則は、シンプルであることが重要です。前述のように「例外」があると消費者にとっては分かりづらく、また、“基準”となるものが分からなくなってしまいます。「例外」を少なくすることも必要です。

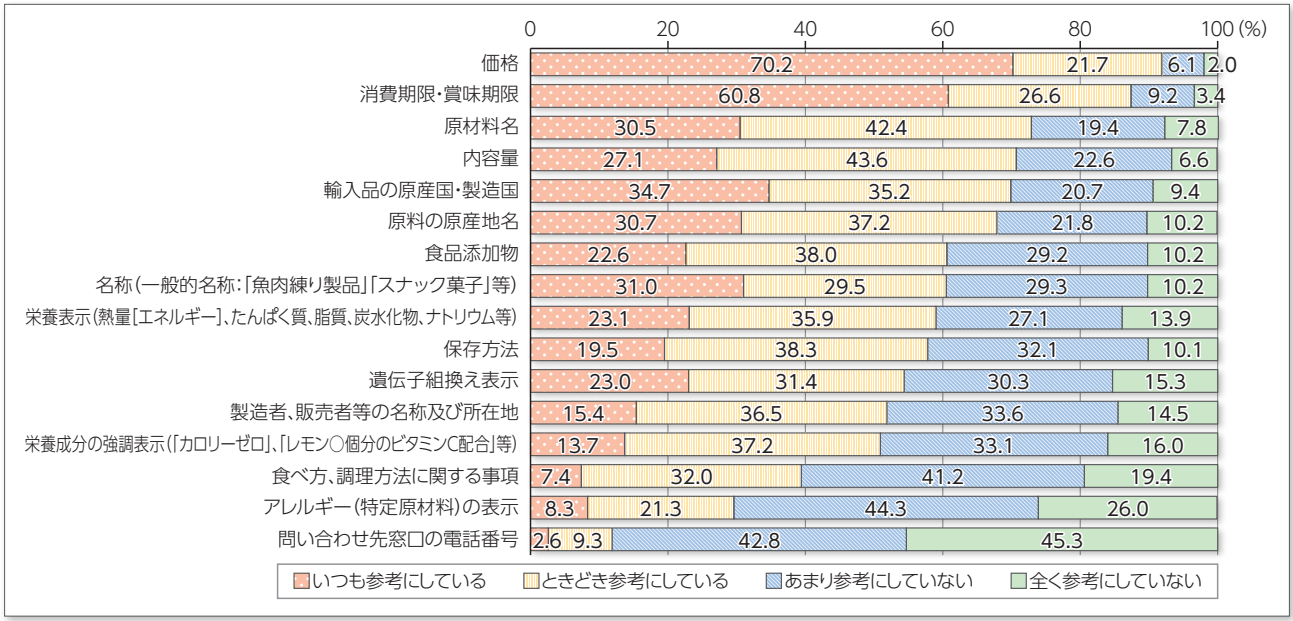



図 加工食品を購入する際の食品表示利用*3

*3 「食品表示に関する消費者の意向等調査（Webアンケート結果）」消費者庁食品表示課
http://www.caa.go.jp/foods/pdf/120221sankou2.pdf

*4 「常温で保存すること以外にその保存方法に関し留意すべき特段の事項がないもの」に関しては、表示事項を省略できるという例外規定。

# 海外ニュース

文／安藤 佳子 Ando Yoshiko

アメリカ、イギリス、オーストラリア他

## 生の牛乳を飲用する危険性

【CDC ホームページ】
http://www.cdc.gov/media/releases/2014/a1210-raw-milk.html
http://wwwnc.cdc.gov/eid/article/21/1/14-0447_article
【FSA ホームページ】
http://www.food.gov.uk/news-updates/news/2014/13204/children-raw-drinking-milk
【ヴィクトリア州保健省 ホームページ】
http://www.health.vic.gov.au/media/raw-milk.htm?utm_campaign=DH-rawmilk&utm_source=Twitter&utm_medium=Social-posting ほか

搾りたての、生の牛乳（未殺菌牛乳）は消費者に人気がある。しかし、最近は生の牛乳による感染症の発生が相次ぎ、増加しているという。イギリスでは2014年10月、生の牛乳の飲用が原因と思われる大腸菌O157感染症６例（そのうち子どもが５例）を含む３件の食中毒が発生。FSA（食品基準局）では子どもや高齢者、妊婦などは飲まないよう呼びかけている。

また、生の牛乳の飲用向け販売が禁止されているオーストラリアでも、入浴剤や化粧品として販売されたものを飲用したために、溶血性尿毒症症候群が３例、クリプトスポリジウム感染症が２例発症した。ヴィクトリア州政府は改めて注意喚起をするとともに、飲用と誤認しやすい包装についても指摘している。

アメリカでは、CDC（疾病予防管理センター）がこのほど公表した調査報告によると、2007～2012年の間に26の州で81件（年平均13.5件）の未殺菌牛乳による食中毒（カンピロバクター菌によるものが81％）が発生した。これは1993～2006年調査時の年平均発生件数3.3件の４倍である。

FDA（食品医薬品局）は1987年に生の牛乳の州を越えた販売を禁止したが、州内の販売に関しては各州の規制に任せられている。生の牛乳に対する需要は年々増加しているため規制が緩和される傾向にあり、CDCは食中毒がさらに増加することを懸念し、子ども、高齢者、免疫が低下している人は飲用しないよう注意喚起するとともに、各州の公衆衛生担当が法案策定者や消費者に向けて生の牛乳の危険性を訴え続けるべきだとしている。

香　港

## 人気のメイク落とし化粧品にアレルギー物質

【HKCC ホームページ】
http://www.consumer.org.hk/website/ws_en/news/press_releases/p45801.html ほか

クレンジングリキッドやクレンジングシートは、手軽にメイクが落とせる化粧品として人気があり、多くの製品が販売されている。しかし、アレルギーのある人や敏感肌の人は成分表示をよく確かめて買う必要があることが、HKCC（香港消費者委員会）の調査で分かった。

HKCCによると、46銘柄（コットンで拭き取るリキッドタイプ36銘柄、シート10銘柄）を購入し、製品に表示された成分やメーカーから提供された情報などを調べた結果、７銘柄に防腐剤のMIT（メチルイソチアゾリノン）とCMIT（メチルクロロイソチアゾリノン）が、３銘柄にMITが含まれていることが明らかになった。MITは、アレルギー性接触皮膚炎を引き起こす原因物資で、発赤（ほっせき）、乾燥、腫れなどの症状がある。EUでは、洗い流すタイプの製品にしかこれらの防腐剤の添加が認められなくなり、海外の業界団体もMITを含む洗い流さない製品の使用はやめるべきと注意している。

洗い流さないため就寝直前でも使える便利さが好まれ、今回調査した46銘柄のうち41銘柄がこのタイプであったが、垢（あか）や塵（ちり）、皮脂や細菌などを完全に拭き取ることはできないという。

また、香料もアレルギー反応を起こす物質の１つであり、今回21銘柄が香り付きのタイプで、そのうち10銘柄は香料アレルゲンを含有していた。さらに３銘柄は皮膚アレルギーの原因となり得るホルムアルデヒドを放散する製品だった。また、メイク落としの化粧品は、開封後の保存状態や使用期限にも留意するべきである。

文／岸 葉子 Kishi Yoko

## オーストリア

# ウィーンで人気のすしをテスト

【VKI『消費者』2014年12月号】
http://www.konsument.at/essen-trinken/sushi-318892833115

ウィーンに最初のすし店が登場した1970年代、すしはエキゾチックな食べ物として敬遠されていたという。ところが現在は、スーパーにパック詰め品が並ぶほど、ポピュラーな食べ物となった。当地では、“Sushi”と表記するとき、握りずしを意味することが多く、巻きずしは“Maki”と呼ばれている。このようななか、VKI（オーストリア消費者情報協会）が2007年に行ったすし10商品のテストでは、衛生状態に問題がある2商品に落第点が付いた。

今回は、すしチェーン店やスーパーに並ぶパック詰めの6商品、すし店で注文した作りたての5商品の計11商品をテストした。購入した商品は直ちに冷蔵車で実験室に運び、まず外観・香り・味のテストを行った。その結果、すべての商品が「非常によい」という高評価となった。

ところが、衛生状態（細菌の有無・程度）のテストでは、作りたての1商品から腸内細菌が過剰に検出された。同商品は、前回行ったテストで落第点が付いた商品と同じ事業者から購入したものだった。

さらに、パック詰めの6商品について表示の適切さを調査すると、5商品が不適切と判断された。同協会が特に問題視したのは、2商品にあった「わさび（Wasabi）付き」という表示である。実際は、緑色に着色された西洋わさび（ホースラディッシュ）が使われていたからである。

結局、100点満点を獲得した1商品は、ディスカウント店に並ぶパック詰め品だった。同協会が100点を付けるのは、異例のことだという。

## EU（欧州連合）

# アレルギー表示等のルールが厳格化

【EU食品情報規則第1169/2011号】
http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011R1169
【ドイツ連邦食糧・農業省 ホームページ】
http://www.bmel.de/DE/Ernaehrung/Kennzeichnung/kennzeichnung_node.html

EUでは、一部の例外を除き、2014年12月13日から食品情報に関するEU規則（1169/ 2011）が適用され*、消費者保護が図られることとなった。従来、食品表示に関するEU指令（2000/ 13/EG）、栄養表示に関するEU指令（90/ 496/EWG）が存在したが、「指令」の法形式のため、各国で国内法化する必要があった。今回、構成国に対して直接的効力を有する「規則」に一本化されたことで、EUの統一的な食品表示ルールが確立した。同規則により義務表示の対象が広がるとともに、消費者に分かりやすく情報提供する義務も生じた。

同規則の適用により、まずアレルギー表示義務が厳格化された。アレルギー・不耐症を起こしやすい14種類（卵、大豆、牛乳、ナッツ類やそれらに由来する製品）の表示義務は以前からあったが、今回、フォントや字体、背景色で強調する義務が生じた。また、食品に潜むアレルゲンを消費者が認識しやすいように、例えばレシチンを含む食品には、「レシチン（大豆）」「レシチン（卵）」と具体的に表示することになった。さらに、外食にもアレルギー表示を義務づけた。

外観では見抜きにくい「偽物食品」を、消費者が間違えて購入しないための表示も始まった。例えば、チーズの代わりに植物性油脂を使ったピザの場合、商品名の近くに、商品名の75％以上の大きさで、「植物性油脂」と表示しなければならない。また、成型肉や成型魚には、「肉片（魚片）を成型した」という内容の表示が必要となった。いずれの義務表示も、消費者の読みやすさを重視している。

＊ 同規則は2011年11月22日に官報で公表され、その20日経過後に施行されたが、「適用」は2014年12月13日から。ただし、栄養表示に関する規定は、2016年12月13日から適用される。

“くるま”なんでも教室
第18回

自動車やバイク、自転車をはじめとするさまざまな乗り物のしくみや法律、周辺知識などを分かりやすく解説します。

相川 潔 Aikawa Kiyoshi
くるま総合研究会(KSK)代表
2006年KSKを設立。元株式会社JAF Mate社技術映像部部長。乗り物に関する幅広い知識を持ち、全国各地で講演や実習、車両の事故や火災の原因究明などを行っている。

# トラブルからみるくるまの安全と相談(3)

自動車(以下、車)の取り扱いにおいて、思わぬことでけがをしてしまったという事例もあります。前回に引き続き、今回もけがをしてしまう原因などを事例ごとに考えてみましょう。

## エアバッグに関する危害

現在では、エアバッグはさまざまな部分に装備されるようになりました。代表的なものは正面衝突のような前面衝突時に運転席と助手席の乗員の頭部を保護するエアバッグで、運転席はハンドル中央部、助手席はダッシュボードから開きます(写真1～3)。

最近増えてきた装備は、側面から衝突されたときや電柱・立木などに側面から衝突したときに、ドアガラス部分を覆うカーテンエアバッグと呼ばれるものです。ドアガラスに頭部が直接衝突するのを保護したり、ドアガラスが破損したとき頭部が車外に飛び出したり車外のものとの衝突を保護するもので、ドア上部のルーフ左右付近から開きます。従来からある側面衝突時に上体を保護するサイドエアバッグも同時に、シートバックやドア内張部などから開きます(写真4)。

このほか、前面衝突時にダッシュボード下部で開き、前席乗員のひざを保護する小型のニーエアバッグ、追突されたときにリアウインドー(後部のウインドー)の上部や下部から開いて後席乗員の頭部を保護する後突(リア)エアバッグなどが実用化されています(写真5、6)。

単にエアバッグと呼ばれることが多いですが、正しくはSRSエアバッグと呼びます。SRS(Supplemental Restraint System)とは補助拘束装置の意味で、エアバックはシートベルト

**写真1 運転席のエアバッグが開くようす(前面衝突時)**

**写真2 助手席のエアバッグが開くようす(前面衝突時)**

開ききったエアバッグに頭部が当たり、内部のガスが抜ける抵抗で衝撃を和らげる。

**写真3 運転席と助手席のエアバッグが開くようす(前面衝突時)**

実際の正面衝突事故を模擬した衝突実験。車の右側衝突でも頭部をしっかりと保護している。

**写真4 サイドエアバッグが開くようす(側面衝突時)**

側面からの衝突事故を模擬した衝突実験。頭部から上半身にかけての衝撃を吸収している。

写真1～4:写真提供 独立行政法人 自動車事故対策機構(NASVA)

の補助装置になります。したがって、シートベルトを正しく装着していないと思わぬけがを負うことがあります。特に運転席や助手席のエアバッグは開く力が大きく、直撃を受けて重篤な障害を負ったり、最悪、死に至ることもあります。また、極端にシートを前に出した運転姿勢は、事故時にエアバッグが開いたとき、エアバッグによってけがを負うおそれがあります。

最近はシート位置により展開力（開く力）を変える機構もありますが、適正な乗車姿勢でシートベルトを正しく装着することが最低限必要です。

助手席に乳児を乗せるためにチャイルドシートを後ろ向きで装着することは絶対にやめてください。助手席エアバッグが開くと、乳児がチャイルドシートごと吹き飛ばされてしまいます。

**チャイルドシートは基本的には後部座席に取り付けてください。**

現在のエアバッグは複数の箇所に設置されたセンサーの加速度信号から、コンピューターがエアバッグを開く必要がある事故の衝撃かどうかを総合的に判断していますので、事故以外で誤作動して開くことはまずないといえるでしょう。

エアバッグが登場したときから、取扱説明書には事故以外で開くおそれのあるケースが明記されていますが、近年の車では、事故以外で開いたというケースは耳にしません。

最近マスコミを騒がせている、エアバッグから金属片が飛び出したというリコール問題ですが、日本での発生はなく海外での事故ということですべての真相ははっきりしていないようです。

エアバッグの制御システムに異常が生じるとメーター内にある警告灯が点灯します。事故のときにエアバッグが開かないおそれがありますので、早急に整備工場で点検を受けましょう（**写真7**、**8**）。

**写真5 後突エアバッグのモデル**
追突されたとき開いて、後部座席の乗員を保護する。

**写真6 後突エアバッグ搭載車の例**
追突されたとき開いて、後部座席の乗員の頭部を保護する。

**写真7 エアバッグ警告灯（赤色）**

**写真8 SRS（エアバッグ）警告灯（赤色）**

図柄は異なるが、いずれも点灯するとエアバッグが開かないおそれのあることを知らせている。※赤色は直ちに処置が必要。黄（橙）色は速やかに点検が必要。

**写真9 グリルエアバッグ（写真左）とフードエアバッグ（写真中央）**
歩行者との衝突事故の際に、バンパー付近のグリルエアバッグは脚部を、ボンネット後端のフードエアバッグは頭部を保護する。

●初期のエアバッグは衝撃の大きさのみでエアバッグが開くようになっていましたので、事故以外でも車に大きな衝撃が加わったとき開いたというケースが過去にはありました。

●今後は歩行者保護の観点から、歩行者との衝突時に、歩行者脚部の保護を目的とした車体前部で展開するグリル(バンパー)エアバッグや歩行者頭部の保護を目的としたフロントガラス下部で展開するフードエアバッグなども開発され、普及も見込まれます(**写真9**)。

## シートベルトが巻きついてロックし、首が絞まる

後部座席の左右のシートベルトにはチャイルドシートをしっかりと固定して安全性を高めるチャイルドシート固定機能が付いています。

通常使用の範囲では運転席などのシートベルトと同じように自由に出入りしますが、一度いっぱいに引き出すと固定機能が働き、ベルトは引き込まれるだけで、ベルトを引き出すことができなくなります。なお、ベルトがほぼいっぱいまで引き込まれると固定機能は解除され、通常の状態に戻ります。固定機能は、チャイルドシートをしっかりと固定できる便利で安全な機構なのですが、使い方を誤ると危険です。

子どもがシートベルトをからだに巻きつけたりして遊んでいると、固定機能が働くまでいっぱいに引き出され、ベルトは引き込まれるだけの状態になってしまい、巻きつけたベルトが外せなくなることもあります。もし首に巻きついていたら最悪の状態も予想され、実際に亡くなったお子さんもいますので、目を離さないようにしましょう。子どもだけを車内に残したり、運転中であっても後部座席の子どもの動きに目が行き届かない状態のときなどは要注意です。

固定機能を途中で解除する方法はありませんので、万一子どもに巻きつくなどした場合はベルトを切る以外はありません。しかし、むやみに切ろうとすると子どもに負担がかかります。

シートベルトを切る場合は、シート座面の側端にあるベルトの付け根付近を切るのが最善です(**写真10**)。ベルト切断専用のカッター(通常はガラスを割る緊急脱出用工具に付属)があれば簡単に切れます(**写真11、12**)。通常のハサミでは刃先が滑りますが、刃先の方向に押すように力を入れることで切断できます。

参考:「国民生活」2014年6月号第10回「“くるま”なんでも教室」
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201406_07.pdf

**写真10** シートベルトを切る場合は付け根付近を
下方から上方に力がかかるように切断すれば、乗員への負担が少なくなる。

**写真11** ガラス割りハンマー(囲み部分がシートベルトカッター)
溝の部分にシートベルトを入れて引き上げるとベルトが切断できる。引き上げる角度は45度くらいが効果的。

**写真12** ポンチ式のガラス割りハンマー(囲み部分がシートベルトカッター)
リングの部分を引っ張って外すとベルトカッターになりますので、写真11と同様に使用できる。

第9回

インターネットと上手につき合う

吉田 敦也 Yoshida Atsuya
徳島大学 大学院 ソシオ・アーツ&サイエンス研究部 教授 地域創生センター長
特定非営利活動法人 いきいきネットとくしま理事長。専門は情報工学、教育工学、生涯学習情報論。地域創生の観点からの地域ICT課題解決と生涯学習支援・社会教育の支援に取り組む。

# シニアの暮らしとインターネット(1)
## ―シニアネットの活動―

### シニアとインターネット

総務省「平成25年通信利用動向調査」によると、シニアのインターネット(以下、ネット)利用率は、国民全体の利用率73.8%に対して、60歳以上全体では42.2%ですが、60～64歳に限ると66.6%となっています*1。

こうした傾向が示していることは(1)社会の情報化が急速に進んでいること(2)シニアであっても、ネットや情報機器はなくてはならないものになってきているということでしょう。

一方で、私たち日本人は、社会を象(かたど)る方向性を見失っています。なんのための情報社会なのか？ なんのためにネットで便利に暮らすのか？ ピンと来ないまま、ただただ「時代に追いついていかねば」という焦りに引きずられる一方で、ネットの負の面がクローズアップされ、しんどくなっている人も多いように感じます。

### 暮らしをつくるインターネット

まずは、ネットのプラス面を考えてみましょう。1つの答えとして、ネット、パソコン、スマートフォンなどICT(情報通信技術)が引き起こす社会変革が、新しい活力を生み出し、地域、社会を持続させ、これまでになかった暮らしのあり方を次々実現している――そのことがみえてきます。

そしてその恩恵を大きく受けているのがシニアだといえます。ここでは、そのことに関連した1つの話題として「シニアネット」をご紹介します。

### 知性や能力を照らすシニアネット

シニアネットとは、1983年、当時サンフランシスコ大学の教育学部教授メリー・ファーロング(Mary Furlong)博士が高齢者向けコンピューター講座を開いたことから始まるネットワーク活動のことをいいます。注目すべきは、3年後の1986年に立ち上がった「シニアネット(SeniorNet.org)」の冒頭に掲げられた宣言です。「50歳以上のシニアが、生活をより豊かにし、長い人生の中で築き上げた知や知識を広く社会の中で共有できるようにするためのコンピューター技術活用教育を提供する」

なんと素晴らしいことでしょう。シニアネットとは、単なる高齢者の集まりではなく、ICTの学習と活用により、介護が必要な高齢者たちはもとより、心身ともに狭まりがちなシニアの活動範囲を拡大し、若者など異世代との交流を含め、社会とつなぎ、機会を与えるもの。知性や能力を積極活用するためのしくみ、環境(プラットフォーム)なのです。

＊1 平成25年世帯編(世帯構成員)の「過去1年間のインターネット利用経験(全員)」より
http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?bid=000001048692&cycode=0

## いきいきネットとくしま

現在、日本には、いわゆるシニアネットと称されるものが、登録されているだけでも100団体以上あります。その１つが、徳島県の特定非営利活動法人「いきいきネットとくしま」です。

いきいきネットとくしまは、アメリカ・サンフランシスコ発の社会変革の思想を受け継いで、2003年９月に発足しました。徳島大学の生涯学習講座の受講生を中心に有志16名が集まり任意団体としてスタート。新しい人が入会しやすいよう、2004年10月に徳島県知事より特定非営利活動法人(NPO)として認証を受けました。

出発点は、「初心者にやさしい学びの場をつくる」こと。デジタルは苦手！ パソコンなんてやったことない、というシニアが中心となって組織されました。

大切にしたことは、「楽しい」「ワクワク・ドキドキ」という気持ちです。パソコンに限らず、スマートフォンやソーシャルメディアなど最先端のICTに触れることができ、賢く使って、おしゃれなシニアライフをみんなで作り出すことを意識しました。

目標は「つながる」こと。情報生活の輪を広げ、最終的に大災害に強い地域づくり、情報共有型で参加型の市民育成をめざしています。

ICT学習と習得のポイントは３つあります。１つは「教え合う」こと。交代で講師を担当し、ICT活用に必要な技能、問題設定とICTによる課題解決、倫理観など、いわゆるデジタルリテラシーの形成をめざして同世代で教え合います。

２つ目のポイントは「実践の導入」です。学ぶだけでなく、目的をもってICTを活用します。公式ウェブサイトは、発足以来、自分たちで構築・更新・運営しています。メールマガジンは編集部を組織して、オンラインでの原稿づくり、刊行に取り組んでいます。会員の力を結集して10年以上発行しています。学習用パソコンの環境も、解決すべきICT課題として、行政の助成金などに頼らず、自前で整備しました。

３つ目のポイントは、デキル人、やりたい人にはどんどん上達してもらい、活躍できる場をつくることです。徳島県内では唯一のシニア情報生活アドバイザー*2資格認定講座実施団体として、地域ICTリーダー育成を続けています。

## ICTによるつながりが命を救う

16人から始まったいきいきネットとくしまは、2015年１月１日現在、会員数280名(女性178名、男性102名、平均年齢69歳)となりました。

当初は徳島市を中心に活動を開始しましたが、現在は会員数の増大に伴い、地理的なことを考慮し、本部、県南支部、県西支部の３つの組織に分割して運営しています。

NPO法人になってから10年が経過しました。継続の秘訣(ひけつ)は、声かけ、触れ合う交流を大切にしてきたことだと思っています。デジカメ撮影会、地元特産品の梨狩り、食事会などを自主的に企画し、誘い合い、努めて屋外に出ています。ネットでつながるだけでなく、実際に顔を合わせています。

このICTで結ばれた強固で温かいつながりと絆は大地震や津波、大雨や洪水など大災害のときにきっと機能し、命を救うことと信じています。事実、台風などのときに互助共助のかたちで効果が現れています。みなさんもシニアネットに参加しませんか！

写真 「いきいきネットとくしま」の活動
定例勉強会「森の日」のようす

＊２ パソコンやネット等の普及活動を行い、シニアの社会参加、地域の活性化を促進する人材養成制度。シニア向けの地域の市民パソコン教室などでの指導者を育成する。

住まいの基礎知識 第9回
—トラブルを未然に防ぐために—

# 材料と構造方法（前編）

河合 敏男 Kawai Toshio
弁護士（第二東京弁護士会所属）
河合敏男法律事務所。国民生活センター紛争解決委員会特別委員、第二東京弁護士会住宅紛争審査会紛争処理委員、東京地裁調停委員等。

今回と次回は、建築のいろいろな工法についての基礎知識を解説します。建物は、材料や構造方法（力学的なシステム）の違いなどから、さまざまな工法がありますが、材料についても構造方法についても必ず建築基準法で認められたものでなければなりません。材料の品質については、建築基準法37条*1が定めています。特に主要構造部などの材料は、木材、鋼材、コンクリートなど建築材料ごとに、国土交通大臣の指定する日本工業規格または日本農林規格に適合するものなど厳格に定められています。釘やボルト・ナットなど細部の部品も認定を受けた規格品であることが必要です。筆者は、認定外の安価な輸入品を使用した建築物の事件に接したことがありますが、もちろんこれは建築基準法違反です。

### 建材偽装事件

2007年に、大手の建材メーカー「ニチアス」が、耐火性能を偽って国の認定を取得していた事件が発覚しました。認定試験のときに、あらかじめ密かに水に浸した材料を使って認定をとっていたのです。そのため、実際には認定に必要な耐火時間を満たしていない材料が流通し、既に大手ハウスメーカーがこの材料を使って軒裏の天井板（屋根の軒先部分の裏側）などを施工し、その数は約４万棟に及んでいました。

## 木　造

### (1) 在来工法

日本で古くから普及してきた代表的工法です。柱と梁（はり）で軸組を作るので、軸組工法ともいわれます。建築基準法施行令第３章第３節「木造」の条文はほとんど在来工法に関する規定となっています。構造部材である柱を隠さず、意匠の一部として見せる日本の和風建築（このような作りを「真壁（しんかべ）」といいます）は、在来工法ならではの美しい工法です。在来工法は、千年以上の伝統に支えられた技術的裏付けがあり、高温多湿の日本によく合う工法で、安心して採用できる工法といえるでしょう。構造体である柱が腐っても、その部分だけを切り取って、巧妙な継ぎ手*2で取り替える「根継ぎ」という優れた技術がありますが、このような技術は世界的にも例がないといわれています。メンテナンスを怠らなければ100年、200年と長持ちするのがこの在来工法です。在来工法の耐震性能は、原則として筋交いを入れた耐力壁によって確保します。この耐力壁の量を「壁量」といって、建築基準法は必要な壁量の計算方法を示し、最低限の壁量を確保することによって構造安全性を確保しています。間仕切り壁でも耐力壁となっている壁があるので、リフォームで安易に耐力壁を取り去るようなことは絶対にしてはいけません。

### (2) 枠組壁工法（ツーバイフォー）

在来工法のように軸組を作らず、木製の枠に合板を釘打ちして床、壁、屋根などを作る工法です。分かりやすくいうと、壁を組み立てて箱を作るような工法です。枠材の寸法が２インチ×

＊1　建築基準法
http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S25/S25H0201.html
＊2　２つの部材をその軸方向に継ぐ方法。

４インチであることから、日本ではツーバイフォーという呼び方が一般的です。この工法は、北米で、開拓者たちが板材に釘を打ち付けるだけで簡単に家ができる方法として発達してきました。日本では、建築基準法施行令80条の２に基づき、国土交通大臣が定めた安全上必要な技術的基準（平成13年国土交通省告示第1540号）を遵守（じゅんしゅ）することを条件に認められた工法となっています。

この工法は、合板と釘の耐力で建物全体の構造強度を確保する工法です。そのため、十分な耐力の認められた認定材料（構造用合板）を使い、また釘も決められた間隔（釘ピッチ）で打ち付けることが構造安全性を確保するための必須事項となっています。釘打ちは、近時は釘打ち銃という道具を使って打ちますが、下手な職人にかかると枠から外れて釘を打ってしまい、基準どおりの釘ピッチを確保できていないという不良施工もみかけます。

壁内部に雨水が入ると、構造用合板も釘もすぐに腐食し、構造耐力の欠落に直結するので、防水対策は特に重要です。

## 鉄骨造

### (1) 重量鉄骨造

板厚が９㎜とか12㎜といった厚みの大きい鉄骨材で作られる建物が重量鉄骨造です。重量鉄骨は強度があるので、中間に柱などがなく大きな開口部を作りたいときなどに有利な工法です。重量鉄骨造の多くは、ラーメン構造といって、壁にブレース（鋼製の筋交い）を入れないで建築できるので、閉鎖された壁を作らずに開口部を多く作ることができます。重量が大きいので、基礎工事においては、強固な地盤でない限り、強い地盤（支持層）に達するまで杭を打つ設計が多いようです。

重量鉄骨造で一般的な「ラーメン構造」とは、柱と梁の接合部が溶接で剛強に接合され、回転しない（関節のように動かない）ように構築された建物の構造をいいます（図）。接合部が動かないので、ブレースのような斜め材を入れなくても、柱・梁で囲まれた建物の四角形を維持することができるわけです。このことからも分かるように、ラーメン構造では、接合部の溶接の健全性（溶接欠陥がないこと）が大変重要です。溶接部が外れてしまったら、建物は倒壊してしまうからです。重要な溶接部分のほとんどは工場で溶接されますが、溶接は熟練工による高度な技術で、溶接工の技量に大きく左右されます。工場出荷前や出荷後の受入時においても、超音波を使った機器を使って厳密な検査が行われ、溶接不良品を除外して合格品のみを使用することになっています。溶接欠陥の欠陥住宅は、コスト削減のため、未熟な溶接工による作業と、検査の省略や懈怠（けたい）によって生じます。

### (2) 軽量鉄骨造

軽量鉄骨造は、骨組みが板厚３～４㎜程度の鉄骨材で作られる構造の建物です。板厚が小さいので、柱・梁の溶接接合はできず、ボルト・ナットで接合されます。接合部はそのままでは関節のように動いてしまうので、柱・梁で囲まれた四角形が変形しないように斜めの材料であるブレースを入れた壁を作ります。木造在来工法で筋交い入りの壁を作るのと同じ考え方です。

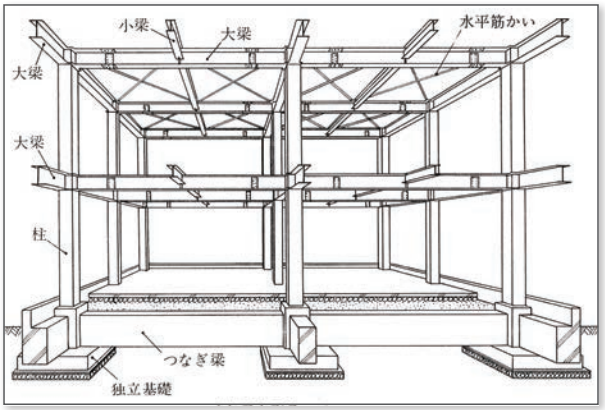



図 ラーメン構造
出典：『建築構造』（実教出版株式会社、1996年発行）

第13回

消費者教育実践事例集

# 介護労働講習における見守り力の育成

木村 伸之
Kimura Nobuyuki

公益財団法人介護労働安定センター 埼玉支部 能力開発アドバイザー
ケアハウス職員、特別養護老人ホームの介護職員・生活相談員を経て、現職。現在、主に介護人材育成講習の調整、指導にあたっている。

このコーナーでは、消費者教育の実践事例を紹介します。

## 介護労働安定センターの概要

介護労働安定センターは、介護労働者の雇用管理の改善、能力の開発・向上を促進すること、介護労働力の適正な需給調整のための援助を行うことなどを目的に1992年に設立され、「介護労働者の雇用管理の改善等に関する法律」(介護労働者法)に基づき、介護労働者の福祉の増進に関する総合的支援機関として指定を受けた公益財団法人です。東京に本部を置き各都道府県に支部・支所を配し、雇用管理改善に関する相談援助、事業者支援セミナー、介護労働実態調査等の雇用管理に関する事業のほか、職業能力開発にも取り組んでいます。

## 職業能力開発における消費者教育の位置づけ

職業能力開発においては、キャリア形成に関する相談援助のほか、介護労働者のための教育訓練として職業能力開発講習を実施しています。このうち、ハローワークより受講指示を受けた人々を対象として行われるのが「介護労働講習」です。消費者教育は、この介護労働講習の中に組み込まれ、年々その重要度を増しています。その背景には、特に高齢者や障がい者が悪質な詐欺的商法などの被害にあう事件が増大していることが挙げられます。

2013年度、埼玉県内だけで約5万件もの消費生活に関する相談が寄せられ、その約3分の1に当たる1万7千件余りは60歳以上が契約当事者という相談*1でした。今後も、高齢者や障がい者の生活の場が施設から在宅へ移行するのに伴い、被害がさらに増えていくことが懸念されます。その意味で、高齢者や障がい者と身近にかかわることの多い介護職員が消費者教育を通して学んだことを生かし、「見守り力」を高めていく必要があります。

## 必要とされる3つの「見守り力」

介護労働の現場において必要な見守り力とは「気づき、考える、働きかける力」だといえるでしょう。「気づき」とは、日頃の観察やコミュニケーションを通して高齢者や障がい者などの要支援者(以下、要支援者)の心身や生活状況の変化に気づくことを意味します。「考える」とは、気づきで得た情報や個々の要支援者の特徴に応じてどのような支援をしたらよいか筋道を立てて考えることを意味します。また、「働きかける」とは要支援者に対する働きかけだけでなく、行政や消費生活センターなどの相談窓口へ適切につなぐことも含まれます。この3つの見守り力を兼ね備えた介護職員が求められており、より適切な人材を育成していくためには消費者教育がとても大切であると考えています。

＊1 「平成25年度 埼玉県消費生活相談年報」(埼玉県消費生活支援センター)
http://www.pref.saitama.lg.jp/b0304/nenpou

## 消費者教育の実践のようす

2014年10月、公益社団法人全国消費生活相談員協会(以下、全相協)の永井祥子先生を講師に迎え、「消費者問題出前講座*2」を利用し、消費者教育の講義を実施しました。介護労働講習修了後、受講生の大半は高齢者施設・事業所に就職しますが、最近は障がい者施設・事業所を希望し勤務する人もいます。そこで、受講生全員が関心を持てるよう、高齢者だけでなく障がい者をねらう悪質商法についても取り上げてほしいとこちらから要望し、通常は1時間の講座ですが、今回は特別に2時間枠で行っていただきました。

永井先生は、当方の意向をくんで、1時間目は高齢者をねらう悪質商法、2時間目は障がい者をねらう悪質商法に割り振り、以下のプログラムに沿って講義が行われました。

### (1) DVD教材による視聴覚効果

「高齢者を狙う悪質商法*3」(1時間目)と「断るチカラの磨き方−心の隙を狙う悪質商法−*4」(2時間目)の2本のDVDを視聴。その視覚的効果は大きいと考えています。視聴後に、以前キャッチセールス被害にあった受講生が「自分と同じような苦い思いをしてほしくない。しっかり支えていきたい」と支援への思いを語ってくれました。

### (2) トラブルを防ぐための方法の解説

講座で配布されたパンフレット『高齢者・障害者を悪質商法の被害からまもるために*5』は、被害の特徴、要支援者の特徴に応じた支援方法などがよく整理されており、介護職員にとっても必須の手引きとして使えるのではと思います。

### (3) クイズで自己診断

「だまされやすさ心理チェック」を使っての自己診断。チェックの結果「自分はこんなにだまされやすいのか」と自己の再発見(?)につながり、気を引き締めている受講生もいました。

### (4) 「はっきり　きっぱりの歌」(替え歌)

講座当日は鉄道唱歌のメロディーで歌いましたが、おなじみの時代劇の主題歌のメロディーで歌うこともできました。今後受講生が、就業先のデイサービス施設などで要支援者などに広めてほしい歌です。

## 見守り力を身に着けるために

今回の出前講座では、特に「気づき」の大切さを受講生が知る機会となり非常に好評でした。気づきのポイントが具体的で分かりやすく、受講生にとって見守りのためのよい指針となったからです。今後は、「考える力」「働きかける力」も向上させるために、グループワークやロールプレーイングなども取り入れ、受講生が主体的に学ぶ機会を設けられればと考えています。また、年々巧妙化する悪質商法・詐欺の手口に惑わされないよう最新の情報を受講生に提供していきたいと思います。

**はっきり　きっぱりの歌**

一　やさしい顔でやってきて
「今日だけ　今だけ　キャンペーン」
あーまい　言葉で誘うけど
一年中だよ　キャンペーン

二　初めて会った　営業員
どうしてそんなに　やさしいの
営業成績あげるため
あなたの財布を狙ってる

三　「いいです」「結構」「資料だけ」
断るつもりが契約に
はっきり　きっぱり　伝えましょう
「いらない」「買わない」「帰ってよ」

出典：全国消費生活相談員協会

＊2　国民生活センターが実施する、消費者問題の専門家を全国各地に派遣して開催されている講座。

＊3　大阪府が制作した見守り者を対象としたDVD。
http://www.pref.osaka.lg.jp/shouhi/keihatsu/dvd.html

＊4　東京都消費生活総合センターが制作した、知的障がいや発達障がいがある方を対象としたDVD。
http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabitai/kyoiku_video/video_2009.html

＊5　社会福祉法人 全国社会福祉協議会が制作したパンフレット。
http://www.shakyo.or.jp/research/2007_pdf/vicious_fraud.pdf

金融商品を学ぶ

保険の基礎知識
―消費生活相談に対応するために

桜井 健夫 Sakurai Takeo
東京経済大学現代法学部教授、弁護士
日弁連消費者問題対策委員会幹事、国民生活センター紛争解決委員会特別委員。1978年一橋大学法学部卒、1980年弁護士登録。複数の法科大学院で2004年から消費者法を講義。

第 9 回

# 効力・保険給付
## 保険金が支払われない(1)

本連載では、消費者の視点で保険法と保険業法を分かりやすく解説し、
具体的な相談事例を交えながら新しい情報を届けていきます。

保険契約者は、保険事故が発生すれば保険金を受け取れると期待します。ところが、保険事故が発生したと思っても期待どおりに保険金が支払われなかったり、支払金額が想定より少なかったりする場合があり、納得できないとして、消費生活センターへ相談することになります。

今回は、保険金が支払われない場合のうち①契約前発病不担保、②支払事由に当たらない、の２パターンについて解説します。

### 1 契約前発病不担保
――傷害疾病定額保険など

**ケース１**【認識あり・告知あり】

過去の病気を告知して医療保険を契約し、半年後にその病気で入院したら、契約前からの病気だからと言われ保険金が支払われない。

**ケース２**【認識なし・告知なし】

医療保険を契約し、その後入院したら、契約前からかかっていた病気だからと言われ保険金が支払われない。契約時にはその病気にかかっているとは思わず症状もなかったので告知していない。

いずれも、医療保険（疾病や傷害により医療行為を受けた場合に保険金が支払われる保険）において、保険契約者・被保険者が告知書の質問事項に正直に回答し（したがって告知義務違反はありません）、保険会社が何の条件も付けずに引き受けたケースです。このような場合、保険契約者側は、病気入院すれば病名にかかわらず保険金が支払われると期待します。ところが、契約前の発病は保障の対象外（不担保）なので保険金を支払わない、と言われることがあります。約款のこの条項を**契約前発病不担保条項**（**責任開始期前発病不担保条項、始期前発病不担保条項**と呼ぶこともあります）といいます。責任開始時における保険事故発生の偶然性を確保するための条項です。その病気による入院等では保険金が支払われないだけで、契約はそのまま続きます。医療保険や疾病保険における入院のほか、生命保険の高度障害保険金（所定の高度障害状態になったときに死亡保険金額と同額の高度障害保険金が支払われる）が、この契約前発病不担保条項の適用を受けます。

なお病気入院については、多くの約款で、契約後２年を経過すれば契約前発病不担保条項を適用しないなど、期間を制限していることがあります。その場合、期間経過後は、保険契約した後の新たな病気と見なすことになります。ただし、高度障害保険金では期間の制限はしていません。

ケース１は、契約者・被保険者が正直に自分

の既往症（既にかかったことがある病気で、既に治癒しているもの）などを告知して、保険会社が条件を付けずに引き受けた場合です。告知しているので、告知義務違反はありません。医療保険や疾病保険では、保険契約者・被保険者の告知を受けて、保険会社としては、①条件を付けずに引き受ける ②特別な条件（保険料を高くする、特定の部位または種類の疾病は範囲外にするなどの条件）を付けて引き受ける ③引き受けない、のうちのどれかを選択します。自分の既往症などを正直に告知した保険契約者にとって、条件を付けずに引き受けるという選択を保険会社がした場合は、既往症に関する保険事故であっても保険金が支払われると思うことは自然であり、合理的な期待です。そこで、このような場合に、契約前の発病だから対象外であり支払わないという保険会社の主張は、信義則に反して許されないことも考えられます。

**ケース２**は、契約前に発病していたけれど保険契約者・被保険者が自覚していない場合です。契約時点では発病を知らず自覚症状もないので告知しないのは当然であり、告知義務違反はありません。この場合、その後に発病が判明して入院すると、契約前からの発病なので保障対象外ですが、保険契約者は保険金が支払われると期待します。

そこで**ケース２**のような場合について、一般社団法人生命保険協会のガイドライン（「保険金等の支払いを適切に行うための対応に関するガイドライン」（2008年６月26日、最終改正2011年10月24日））*で一応の対処が示されています。これによれば、高度障害保険金や入院給付金等について「被保険者が契約（責任開始）前の疾病について、契約（責任開始）前に受療歴や症状、…検査異常がなく、かつ被保険者または保険契約者に被保険者の身体に生じた異常（症状）についての自覚又は認識がないことが明らかな場合等にはお支払いする」としています。なお、契約（責任開始）前発病ルールの適用に当たっては、信義則の観点からも慎重に判断することが望ましいとも規定しています。

2010年頃から多くの保険会社で保険約款が変更され、**ケース１**、**２**とも支払うとしているもの、**ケース１**では支払うとしたものなど、契約前発病不担保条項の適用を制限するものが増えています。

## ２．支払事由に当たらない ――損害保険

**ケース３**【置き忘れ】

海外旅行でホテルの部屋に荷物を置き忘れて次のホテルに移った。移動中、気づいて電話し、翌日戻ったらなくなっていた。A社は保険金を半分支払ってくれたが、B社は「置き忘れ」は支払わないと約款に書いてあるとして、保険金を支払わない。A社の約款にも同じ記載はある。どちらが正しいのだろうか？

クレジットカードにセットされている海外旅行傷害保険には、携行品損害保険も付帯していることが多く、旅先での安心を確保することに役立っています。この保険の約款では、「置き忘れ」による紛失を対象外としています。「置き忘れ」とは、物をある場所に置いたまま置き場所を忘れることまたは持ってくることを忘れることです。ただし、不特定多数の人が出入りしない場所、例えばチェックアウト後のホテルの部屋、学校内のロッカーの中などの置き忘れは、「置き忘れ」に当たらないという解釈は十分成り立ちます。

ロッカー内「置き忘れ」について裁判例があります。大阪高裁平成15年11月27日判決は、旅先の学校のロッカーに入れたカメラについて、鍵を掛けることを忘れたが、カメラの置き場所を忘れたり持ってくることを忘れたりしたとは認められず、「置き忘れ」による事故とはいえな

＊ http://www.seiho.or.jp/activity/guideline/pdf/payment.pdf

いとして、保険金の支払いを命じました。不特定多数の人が出入りする場所ではないという認定もされています。

**ケース３**では、Ａ社は、荷物をそこに置き忘れたままチェックアウトしても、場所がホテルの部屋内だから約款に規定する「置き忘れ」には当たらないとして、保険金を支払いました。それに対しＢ社は、チェックアウトの際に持ってくることを忘れたのだから「置き忘れ」であると形式的解釈をして、保険金支払いを拒絶しました。

財布をホテルの部屋に置き忘れてもチェックアウト前の一時外出ならば、Ｂ社も「置き忘れ」だとは言わないはずです。チェックアウト前のホテルの部屋と、例えば駅の通路などとの間のどこに線引きをするかは、保険契約者の合理的期待および携行品損害保険の趣旨目的、すなわちどの範囲で安心が確保されるべきかを勘案して解釈されるべきです。その際は、不特定多数の人が出入りする場所であるかが基準となるでしょう。

なお、**ケース３**は保険法制定前のものなので、Ａ社は半分しか支払いませんでしたが、2010年４月以降は、重複保険の場合でも保険会社は全額の支払いを求められたら応じなければなりません（保険法20条）。Ａ社が全額を支払った場合は、負担部分である半額をＢ社に求償することになります。本件のように両社間で解釈が分かれると、求償は難航するかもしれません。

## ❸ 支払事由に当たらない
### ――傷害疾病定額保険

**ケース４**【直接の目的】

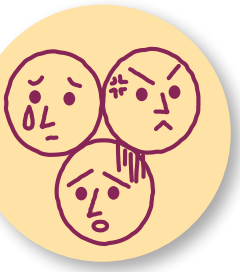
Ａ病院で前立腺がんと診断され、定期的に通院して抗がん剤の投与を受けていたところ、さらに治療が必要だと診断され、Ｂ病院を紹介された。Ｂ病院では、摘出手術が必要であると言われた。しかし血糖値が高く、手術をするためには血糖値の調節が必要であるとして、血糖値の調整のためにＢ病院に入院した（入院１）。入院して調整した結果、血糖値が下がったので、一時退院して仕事を整理し、数日後にＢ病院に再入院して（入院２）、摘出手術を受けた。退院後、がん保険の保険金を請求したが、Ｃ保険会社は、入院１はがんの治療を直接の目的とした入院ではないので保険金の支払事由に該当しないとして、この分の保険金を支払わない。

保険約款には、支払事由として、「責任開始日以後にがんの治療が必要とされ、その治療を受けることを直接の目的として入院（再入院も含みます）していること」と記載されています。Ｃ保険会社は、入院１は血糖値の調整を直接の目的とし、がんの治療を受けることを直接の目的としていないので、支払事由に当たらないと判断しました。

しかし、仮に、途中に数日間の一時退院がなければ、Ｃ保険会社も、入院全体が、がんの治療を受けることを直接の目的とした入院と判断すると思われます。たまたま一時退院して入院が２つに分かれたからといって、保障範囲が狭くなるのは合理的といえません。

保険の支払事由の規定は、明確かつ平易なものであることが必要であることはもちろんですが、それだけでは足りないといえます。保険の社会的役割や混乱を来たさないという観点から考えると、規定される支払事由が、その種類の保険に対する消費者の合理的期待に応える範囲であることが求められます。そして、がん治療には本件のような付随的な事前処置を伴うことがしばしばみられるのですから、そのような処置のための入院もその後の入院と合わせて支払事由とすることが、がん保険に対する消費者の合理的期待に沿うといえます。

# 苦情相談



川崎市消費者行政センター

# 別の土地を購入すれば、原野を高額で買い取ると勧誘された、原野商法の二次被害

以前、原野の測量工事の契約をして被害にあった相談者が、今回は、所有している原野の買い替えを勧められいったんは契約したものの、不審に思い早期に相談をした結果、解決できた事例を紹介する。

## 相談内容

1週間前に知らない不動産会社の担当者から電話があり「あなたが所有している他県の土地を高額で買い取るので説明に行く」と言われた。親が購入した原野を持っているが、以前から売却したいと思っていたため、来訪を了承した。来訪後、担当者は「あなたの土地を220万円で買い取るが、いったん当社所有の土地を購入してほしい。2カ月後には必ず320万円で購入してくれる人がいるので差額の100万円を出して買い替えてほしい」と言われた。「お金がない」と断ると、支払う差額は70万円、50万円と下がり、結局20万円ならと了承した。20万円を支払った後で、領収書を要求したが渡してもらえなかった。何となく不安で、身分証明書のコピーを求めたが、「持っていない」と言うので、名刺の裏に担当者の住所を記載してもらった。後日担当者に印鑑証明や住民票を渡し、権利証は2カ月後に渡すことにした。しかし、その後不安になり、名刺裏に書かれた担当者の住所に行ったが、該当する建物はなく、地元郵便局でも虚偽住所と言われた。嫌な予感がして権利証を探したが、自宅にはなかった。急いで法務局で登記を調べたら、名義変更はされていなかったが、信用できないので解約して20万円は返金してほしい。

（60歳代　男性　無職）

## 結果概要

### ① 二次被害にあった相談者の状況

相談者は、1年前にも別の事業者から「他県に所有している原野を買い取る」と勧誘され、土地の測量契約をして36万円支払ったものの、土地を約束どおり売れなかった。川崎市消費者行政センター（以下、センター）が解約のあっせんをしたが、事業者が応じず、解約を申し出た内容証明郵便も宛先不明で戻ってきたため、結局あっせん不調で相談を終了していた。

今回は、勧誘の手口が「土地の買い替え」であり、前回のように新たな測量等の契約を結ぶことではないため、相談者が売却できるのではと信じたようである。

### ② 解決に向けての処理

まず法務局に不正登記防止申出の手続きが可能かを問い合わせたが、権利証が盗難にあった

という証明が必要なので、無理だと言われた。

センターで契約書面をすべて確認したところ、320万円の土地購入契約書（事業者所有の土地）と300万円の土地売却契約書（相談者所有の原野）があり、相談者が担当者から受けた説明とは異なるものだった。また、購入契約書に「クーリング・オフ告知書」があり「容認事項」として「本契約は、別紙の土地売買契約と一体不可分とし、別紙売買契約の売買代金300万円を本売買契約の売買代金と相殺することを条件とする。また、理由のいかんを問わず解除となった場合、別紙売買契約も解除となる」という条項があった。相談を受けた日は、契約日から6日目であったため、センターより相談者に、土地の購入契約と売却契約の解除を求める内容証明郵便を出すよう助言した。そのうえで、事業者に連絡して相談者の意向を伝え、既払金20万円の返金と権利証を返還するように求めた。

後日、部長と名乗る人からセンターに連絡があり、「土地は交換しており、既に転売の手続きに入っている。購入契約のクーリング・オフは認めて返金するが、相談者の土地は返せない」と主張した。また、権利証について確認したところ、「相談者から預かっているので、事務所にある」と言って、相談者の認識と相違があった。

### ③ アドバイザー弁護士の見解

弁護士に相談したところ、「クーリング・オフで土地の売買契約は両方とも解除できる」という見解を得た。

翌日から、再度事業者に連絡して「容認事項」である「購入契約が解除となった場合、別紙の売買契約（売却契約）も解除となる」の条項に基づいて、20万円の返金と権利証の返還をするよう交渉した。さらに、弁護士の見解とともに、速やかに履行されないときは、相談者に法的手続を助言することも事業者に伝え、粘り強く何度も交渉を重ねた。

後日、「両方の契約を解除する。当社で相談者と手続きをする」と回答があったため、返金と権利証の返還については、センターで相談員も立ち会いのうえで行いたいと申し出たが、20万円は振り込みで、権利証は郵送で返還すると連絡があり、返金と権利証の返還を確認して相談を終了とした。

## 問題点

本件のような原野商法の二次被害、三次被害のトラブルが高齢者を中心に増え続けている。訪問や電話により、すぐに買い手が見つかるようなセールストークで勧誘を行い、新たに整地や測量の契約を結ばせたり、本件のように土地の買い替え契約を結ばせるなど、手口も巧妙になっている。

宅地建物取引業を営むには国土交通大臣または都道府県知事の免許を受けることが必要だが、取引が原野や山林の場合、原則免許は必要ない。訪問販売や電話勧誘販売の場合は、特定商取引法の規制を受けるが、本件のようにクーリング・オフの主張をしても、すぐに既払金の返金や権利証の返還等に応じないケースもある。

多くのケースで、「高額で売れる」と虚偽の説明で勧誘して、新たな契約を結ばせている。事業者が提示した価格が適正かは、土地の所在する自治体に確認することで容易に判断できるが、売却を望む消費者は、提示された価格を信じて契約を結んでしまう。訪問販売や電話勧誘販売の場合、消費者がこのような虚偽の説明を信じて契約したときは、特定商取引法に基づく契約の取消しの主張もできるが、事業者が虚偽説明を認めず、クーリング・オフ期間を過ぎた場合の解約は、容易ではない。

本件のような原野商法の二次被害、三次被害のトラブルは、60歳以上の高齢者が圧倒的に多い。今後同様の被害にあわないように、高齢者に対する啓発だけでなく、見守りの中で防止できるしくみが必要である。

# 暮らしの法律 Q&A

第33回

山村 行弘 Yamamura Yukihiro
弁護士。第一東京弁護士会所属
一般民事・刑事事件、知的財産、法律相談などを手がける。
協力：萩谷雅和（萩谷法律事務所）

## 借用書のない借金は返してもらえない？

**相談者の気持ち**

**２年前友人に50万円貸しました。「すぐに返す」と言ったので借用書は作りませんでしたが、催促しても返してくれません。借用書がないと、返してもらえないのでしょうか？**

A

他人にお金を貸す契約を、金銭消費貸借契約（民法587条）といいますが、これは、お金を返してもらう約束をして、お金を交付すれば成立し、契約書や借用書を作成する必要はありません。このように、契約の成立に格別の形式が必要とされない契約を不要式契約といいます（これに対して、契約の成立のために一定の形式が必要な契約を要式契約といい、例えば、保証契約を締結する場合、その契約は書面でしなければ効力が生じないものとされています（同446条））。

以上のように、金銭消費貸借契約は、借用書がなくても成立しますので、借主は返すことを約束してお金の交付を受けた以上、お金の返還義務を負います。この場合、貸主と借主が返済期限を定めていたときは、借主は、返済期限が到来するまでは、返還を拒むことができます。返済期限が定められていなかったときは、貸主が借主に返還の催告をして、それから相当の期間が経過すれば、返還時期が到来したことになります（同591条１項）。この「相当の期間」の長さは、契約の目的や、金額その他の具体的事情により客観的に決せられます。

なお、本件では、２年前に貸したということですが、個人間の貸金返還請求権の消滅時効期間は、返済期限の定めがある場合は当該期限到来時から10年間、返済期限の定めがない場合は契約成立後相当期間が経過してから10年間ですので、時効の点は問題となりません。

前述のとおり、貸主は借用書の有無に関係なくお金を返してもらえる、というのが建前ですが、借主が返してくれない場合、裁判等を起こす必要があるでしょう。その場合、お金を返すことを約束した事実やお金を交付した事実は、貸主側で証明しなければなりません。借主が、「金銭の交付は受けていない」「金銭の交付は受けたが、返す約束はしていない」などと主張した場合、借用書があれば上記事実を容易に証明できるのですが、借用書がない場合には、これらの事実を推認させるさまざまな事実を積み重ねて証明を行う必要があり、この証明ができなければ、お金を返してもらうことはできません。

このように、借用書を作成せずにお金を貸すと、借主が返済を拒否し裁判になった場合には、返してもらうために手間もコストもかかります。お金を貸す場合は、必ず借用書や契約書を作成するようにしましょう。

# 暮らしの判例

消費者問題にかかわる判例を
分かりやすく解説します

国民生活センター 相談情報部

## 認知症高齢者への販売行為につき意思無能力による契約無効が一部認められた事例

本件は、認知症の高齢者が、約５年にわたって有名百貨店内の特定の売場で衣料品を購入し続けた事案である。

裁判所は、当該売買契約の一部について意思無能力状態であったとして無効と判断したものの、売買契約が公序良俗に違反するとの主張は認めなかった（東京地裁平成25年４月26日判決、『消費者法ニュース』98号311ページ）。

原　告：X（消費者）
被　告：Y（百貨店）
関係者：A（Yの店舗での販売を委託されたブティック）
B（Xの弟で、Xの成年後見人）
C、D（Xの妹）
E（Aの担当者）

### 事案の概要

百貨店等を営むYは、ブティックAに対し、Yが所有する婦人服等の管理、陳列、販売等を委託する方法により、商品を販売していた。

Xは、2006年１月３日から2010年７月１日までの間にブティックAにおいて、何度にもわたり、婦人服等280点（総額約1100万円）を購入した（本件売買）。Xは、本件売買開始当時71歳、独身の女性で、一人暮らしであった。

2010年８月、Xは、大学病院で「アルツハイマー型認知症に罹患（りかん）している。発症は５年前」と診断された。同年８月末頃、Xの弟Bと妹C・Dは、Yの店舗に赴き、ブティックAの担当者Eに対し、Xに商品を販売しないよう要請した。Eは、このことを上司に相談したが、上司は、Yの顧客サービス担当者と相談したうえ、Eに対し、販売することは構わないと指示した。

Xは、翌月の９月12日頃、ブティックAで、ジャケット１着を購入し、代金約８万円を現金で支払った。同月15日、Bは、Yの庶務課長に対し、Xに対する販売を止めるよう要請した。また、その頃Bは、Xに対する販売を止めるよう要請したにもかかわらず販売したことをYに抗議した。

2011年５月６日、Ｘに対して成年後見開始の審判がなされ、Ｂが成年後見人に選任された。

このような状況で、Ｘは、遅くとも2005年頃にはアルツハイマー型認知症に罹患しており、本件売買契約は意思無能力の状態で行われたものであるから売買契約は無効であると主張し、仮にそうでないとしても、Ｅにおいて、Ｘのアルツハイマー型認知症による判断能力の低下状態を知っていたか、少なくとも知り得べき状態にあったにもかかわらず、自ら販売利益を得るために過剰に婦人服等を販売した行為は、商品販売活動として社会的に許容される相当性を逸脱する行為であり、本件売買契約は公序良俗に反し無効であるなどと主張して、不当利得返還請求権に基づき、Ｙに対して、本件売買代金約1100万円の返還とこれに対する法定利息の支払いを求めた。

## 理　由

### 1. Ｘの意思無能力について

2010年10月１日付け診断書によれば、Ｘの病名は「アルツハイマー型認知症」と記載され、付記に「約５年前の発症と推定される。2010年８月６日当院初診時（略）、高度の記憶障害を中心とした認知機能障害を認める。現在は高度アルツハイマー型認知症である」と記載され、2011年３月４日付け診断書において、「後見相当」との意見が付され、2011年５月６日、Ｘについて成年後見開始の審判がなされたことが認められる。

このことからすると、2010年８月時点において、Ｘが意思能力を喪失していたといえる。しかし、このことから、2005年時点においてＸの意思能力がなかったということにはならない。アルツハイマー型認知症は時間の経過とともに知的機能障害が進行するものであるから、2005年時点においてＸに意思能力がないと認めるには、これを認めるに足りる合理的な立証が必要である。

2009年８月以前の売買については、Ｘに意思能力がないと認めるに足りる合理的な立証がされていないから、無効とはならないが、2010年８月の初診の時点で急激に悪化することは考えられないため、遅くともそれ以降はＸが意思無能力状態であったと判断しても不合理とはいえないことから、2009年８月以降のＸの購入は意思無能力により無効というべきである。

### 2. Ｙの行為の公序良俗違反性について

最近の流通業界および百貨店等で高齢者に対する対応や接客方法を学ばせることを社員教育の一環としている動きがあるところ、Ｙ社内において特にそのような指導がなかったことは適切さを欠くといわれても致し方ないといえ、ＢらからＸに商品の販売をしないでほしい旨の要請を受けながら、2010年９月12日、ＹがＸに対し商品を販売したことは、適切であったのか疑問を持たざるを得ない。

しかし、ＥにおいてＸの状況を知りまたは知り得たと認定するに足りる証拠はないから、Ｙの店員が、アルツハイマー型認知症により判断能力等が衰えていたＸに対して、そのような状況を知り、または少なくとも知り得べき状態にあったとはいえないものというべきである。また、Ｘの主治医の陳述書等に照らせば、Ｅが年に100回以上Ｘと会話していながらその認知症を気づかなかったとしても不自然とはいえず、本件売買契約が公序良俗に反するとはいえない。

以上により、Ｘの請求を、Ｙに対し、本件売買契約のうち2009年８月から2010年７月までの取引を意思無能力により無効とし、合計額約240万円の返還とこれに対する法定利息の支払いを求める限度で認容する。

## 解　説

意思能力とは、自己の行為の結果を判断できる精神能力である。意思能力は、問題とされる法律行為の種類、特に行為の複雑性や重大性の程度によって異なり、その有無は個別に判断しなければならない。判例・学説上、意思無能力者の行為には法的効果が生じないとされている。

意思無能力の原因には低年齢（７歳程度以下と説明されることが多い）のほか、精神上の障害がある。後者の場合で意思能力なしとされた判決としては、本件のような認知症のケース（参考判例①～⑦など）のほか、脳血管性障害のケース（参考判例⑧など）、精神遅滞のケース（参考判例⑨など）、統合失調症のケース（参考判例⑩など）などがある。

意思能力の有無は、問題となる法律行為の時点で判断されるため、その時点での医師の診断書がある等の事情がなければ意思能力がないことの立証は難しい。本件でも、Ｘの主治医の陳述書について、主治医の診断経験に基づく意見に過ぎないなどとして「上記陳述書のみを根拠として直ちに2005年当時、Ｘの意思能力がなかったと認めるに足りる合理的な立証がなされたとはいえない」としているが、主治医の陳述書をより重視した解決が望ましいと思われる。

本件で、Ｘは、ブティックＡの担当者Ｅが、１年間に100回以上もＸと会話したのであれば、Ｘの認知能力が低下していたことに気づかないはずはなく、Ｘに対し、衣料品とは関係のない健康食品の販売をしたこと、決済不足となったＸに対しＥが銀行窓口まで同行することは、Ｅが、アルツハイマー型認知症により判断能力等が衰えていたＸに対して、そのような状況を知り、または少なくとも知り得べき状態にあったから行ったことであり、その能力を考慮することなく、自ら販売利益を得るために、過剰に婦人服等を販売したものであり、このような売買行為は、商品販売活動として社会的に許容される相当性を逸脱する行為であり、公序良俗に反すると主張している。Ｘに対する販売行為の態様が、この主張のとおりだとすると、これは、暴利行為ないし状況の濫用（らんよう）に該当する可能性のある行為であり、公序良俗違反により無効とする余地もあったと思われる。

### 参考判例

①東京地裁平成８年10月24日判決
（『判例時報』1607号76ページ）

②東京地裁平成９年２月27日判決
（『金融・商事判例』1036号41ページ）

③東京高裁平成９年６月11日判決
（『判例タイムズ』1011号171ページ）

④福岡地裁平成９年６月11日判決
（『金融法務事情』1497号27ページ）

⑤東京地裁平成10年10月26日判決
（『金融法務事情』1548号39ページ）

⑥東京地裁平成20年12月24日判決
（『判例時報』2044号98ページ）

⑦神戸地裁伊丹支部平成24年１月23日判決
（『判例タイムズ』1370号188ページ）

⑧神戸地裁姫路支部平成24年２月16日判決
（『証券取引被害判例セレクト』42号161ページ）

⑨東京地裁平成17年９月29日判決
（未搭載）

⑩東京地裁平成10年10月30日判決
（『判例時報』1679号46ページ）

特別編

村 千鶴子 Mura Chizuko 東京経済大学現代法学部教授・弁護士 日本消費者法学会理事
専門は契約法、消費者法。国民生活センター消費者判例情報評価委員会、経済産業省消費経済審議会、東京都消費者被害救済委員会などの委員を務める。著書に『Q&A消費生活相談の基礎知識－知っておきたい民事のルール』(ぎょうせい)、『誌上法学講座－特定商取引法を学ぶ－』(国民生活センター)ほか多数。

# トランクルームサービスに関する規制

## 1 はじめに

物質的に豊かになった現代社会では、自宅からあふれた物を保管してもらうサービスが消費生活でも利用されています。いろいろな物は持ちたい。しかし、自宅のスペースは限られている。そこで、書籍類、普段は使用しない家具、シーズンオフの家電製品や衣類などを自宅以外の場所に保管してもらって、自宅を広く使いたい。このようなニーズにこたえるサービスといえます。

## 2「寄託」タイプと「賃貸借」タイプ

しかし、この種のサービスには、大きく分けて２種類のタイプがあるので、利用する場合に注意が必要です。

１つは、事業者に物を預かってもらうタイプです。これは、前回取り上げた典型契約の「**寄託**」*1に当たります。

もう１つが、物を保管するスペースを借りるタイプです。このタイプは、消費者が保管場所を借りるので、典型契約の「**賃貸借**」*2に当たります。賃貸借では、物の出し入れは消費者が自分で行うのが普通です。原則として保管場所に何を入れるのか、いつ出し入れするかなど自由ですが、事業者は物の保管義務は負いません。保管場所としての屋外コンテナなどでは、このタイプのものが多いようです。

物を自宅以外で保管したいと思った場合、どちらのサービスを利用するかによって契約内容は違ってきます。預ける品物に応じた保管義務を求めたいなら寄託タイプのトランクルームを選択するのがよいでしょう。何を保管するか決めるのも出し入れなども自分で自由にしたい場合には賃貸借タイプが便利かもしれません。消費者が利用するときには、このような違いに気がつかないこともあるかと思われます。

寄託タイプの契約では、消費者から預かった物を事業者が倉庫で保管する場合に、倉庫業法による規制があります。

一方、賃貸借タイプには、特に業法による規制はありません。賃貸借タイプの契約条件は、民法の契約自由の原則によります。つまり、当事者間の契約内容と民法の任意規定によって決まります。ただし、消費者契約法による不当条項に該当する特約がある場合にはその不当条項部分は無効です。

いずれにしても、良心的な事業者を選ぶことや、契約内容を十分検討したうえで選択するのは、契約をする場合の基本的な注意点です。

本稿では、寄託タイプのトランクルームサービスの規制について取り上げます。

＊1 ウェブ版「国民生活」2015年１月号第20回「誌上法学講座」参照。
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201501_16.pdf

＊2 ウェブ版「国民生活」2014年10月号第17回「誌上法学講座」参照。
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201410_16.pdf

## 3 倉庫業法による規制の概要

倉庫業法では、「その全部又は一部を寄託を受けた個人（事業として又は事業のために寄託契約の当事者となる場合におけるものを除く。以下「消費者」という。）の物品の保管の用に供する倉庫」をトランクルームと定義し、倉庫業の適正な運営の確保と利用者の利益を保護することなどを目的とした規制をしています（倉庫業法１条）。

倉庫業は国土交通大臣の登録を受ける必要があります（倉庫業法３条）。倉庫の種類ごとに国土交通大臣の定める建築基準法その他の法令の規定に適合している必要があります。

トランクルームの規制については、1986年に標準トランクルームサービス約款制度が設けられました。2002年施行の改正倉庫業法により認定制度が導入されています。さらに、2007年10月1日から重要事項説明に努めるよう指導がされています。対象となる重要事項は、①トランクルームサービスとは ②保管期間と契約の解除について ③寄託物の返還について ④引き取りのない物品の処分について ⑤賠償責任について、となっています＊3。

（定義）
第２条　この法律で「倉庫」とは、物品の滅失若しくは損傷を防止するための工作物又は物品の滅失若しくは損傷を防止するための工作を施した土地若しくは水面であつて、物品の保管の用に供するものをいう。
２　この法律で「倉庫業」とは、寄託を受けた物品の倉庫における保管（保護預りその他の他の営業に付随して行われる保管又は携帯品の一時預りその他の比較的短期間に限り行われる保管であつて、保管する物品の種類、保管の態様、保管期間等からみて第６条第１項第４号の基準に適合する施設又は設備を有する倉庫において行うことが必要でないと認められるものとして政令で定めるものを除く。）を行う営業をいう。
３　この法律で「トランクルーム」とは、その全部又は一部を寄託を受けた個人（事業として又は事業のために寄託契約の当事者となる場合におけるものを除く。以下「消費者」という。）の物品の保管の用に供する倉庫をいう。
４ ― 略 ―

（登録）
第３条　倉庫業を営もうとする者は、国土交通大臣の行う登録を受けなければならない。

（登録の申請）
第４条　前条の登録を受けようとする者は、次に掲げる事項を記載した申請書を国土交通大臣に提出しなければならない。
一　氏名又は名称及び住所並びに法人にあつては、その代表者の氏名
二　倉庫の所在地
三　国土交通省令で定める倉庫の種類（トランクルームを含み、以下「倉庫の種類」という。）
四　倉庫の施設及び設備
五　保管する物品の種類
六　その他国土交通省令で定める事項
２　前項の申請書には、倉庫の図面その他国土交通省令で定める書類を添附しなければならない。

（トランクルームの認定）
第25条　トランクルームをその営業に使用する倉庫業者は、トランクルームごとに、当該トランクルームが第25条の４第１項の基準に適合して優良である旨の国土交通大臣の認定を受けることができる。

（認定の実施）
第25条の４　国土交通大臣は、第25条の２の規定による認定の申請が次に掲げる基準に適合すると認めるときでなければ、第25条の認定をしてはならない。
一　当該トランクルームの施設及び設備が保管する物品の種類に応じて国土交通省令で定める基準に適合するものであること。
二　当該トランクルームにおいて行われる保管が標準トランクルーム寄託約款と同等の内容又はこれよりも消費者に有利な内容を有するトランクルーム寄託約款に基づき行われるものであること。
三　前２号に掲げるもののほか、当該トランクルームにおいて行われる営業が消費者の利益を保護するために特に必要と認められる国土交通省令で定める基準に適合するものであること。
２、３ ― 略 ―

（認定トランクルームの維持）
第25条の５　第25条の認定を受けたトランクルーム（以下「認定トランクルーム」という。）をその営業に使用する倉庫業者（以下「認定トラ

＊3　「『標準トランクルームサービス約款』における重要事項説明の実施について」国土交通省
http://www.mlit.go.jp/common/000011980.pdf

ンクルーム業者」という。）は、認定トランクルームを前条第１項の基準に適合するように維持しなければならない。
２　国土交通大臣は、認定トランクルームが前条第１項の基準に適合していないと認める場合においては、当該トランクルームに係る認定トランクルーム業者に対し、期限を定めて当該トランクルームの改造その他当該トランクルームの是正のために必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

## 4 標準トランクルームサービス約款

### (1) 標準約款の骨子

標準トランクルームサービス約款＊4（以下、標準約款）は、総則、契約の締結等、寄託物の引渡し、寄託物の保管、寄託物の返還、引取のない寄託物の処置、寄託物の損害保険、賠償責任、料金の支払等の９章で構成されています。

### (2) 対象となる取引

標準約款の適用対象取引の範囲は、以下の11種類の特定物品の寄託で、その保管がトランクルームサービスとして行われるものです。トランクルームサービスとは「特定物品の保管を恒常的に行う事業」を意味します（標準約款１条）。

トランクルームサービスでは、寄託品を倉庫から出したり入れたりする作業は、寄託業者が行います（標準約款３条）。

**特定物品**　次に掲げる物品であつて、商品として販売されないもの。
⑴たんす、書棚、ベツド、じゆうたん、台所用品、食器その他の家具類
⑵冷暖房機器、音響機器、２輪車その他の家庭用機器類
⑶ピアノ、運動具、玩具その他の楽器・娯楽用品類
⑷和服、洋服、身の回り品その他の衣服類
⑸毛皮コート、毛皮えり巻きその他の毛皮製品
⑹絵画、彫刻、書跡、陶磁器、漆工品、骨とう品その他の美術工芸品・収集品
⑺貴金属製装身具、宝石、真珠その他の貴重品
⑻複写機、タイプライタ、コンピユータ、キヤビネツト、金庫その他の事務用機器類
⑼事務文書、帳簿、図面その他の文書・書籍類
⑽磁気テープ、磁気デイスク、フイルム、レコードその他の記録媒体類
⑾その他前各号に掲げる物品に準ずるもの

＊4　http://www.mlit.go.jp/common/000007352.pdf

### (3) 寄託申込書

民法では、寄託は寄託物の引渡しによって成立する要物契約と定めていますが（民法657条）、標準約款では寄託申込書に必要事項を記入し記名押印して提出することを必要としています（標準約款９条）。申込書に記入した引渡日に引き渡しをしなかったとしても契約は成立し、保管料の支払義務が発生します（標準約款37条）。

**（寄託申込書）**
第９条 寄託者は、特定物品の寄託に際し、当該特定物品に関して次の事項を記載した寄託申込書を、記名押印の上、当社に提出しなければなりません。
⑴寄託者の氏名又は名称、住所及び電話番号
⑵品名及び数量
⑶荷造りされているときは、その荷造りの種類及び種類ごとの数量
⑷寄託価額
⑸保管方法を定めたときは、その方法
⑹保管又は荷役上特別の注意を要するときは、その保管又は荷役上の注意事項
⑺引渡しを行う日
⑻第26条第１項の火災保険に付すことを不要とするときは、その旨
⑼その他保管又は荷役に関し必要な事項
２　当社は、寄託者が寄託申込書を提出しないため、寄託申込書に記載すべき事項を記載しないため、又は寄託申込書に記載した事項が事実と相違するために生じた損害については、賠償の責任を負いません。

**（寄託申込書の記載事項の変更等）**
第10条 寄託者は、前条第１項第１号に掲げる事項若しくは寄託申込書に押印した印鑑（以下単に「印鑑」といいます。）を変更した場合又は印鑑を失つた場合は、遅滞なく当社に対し通知しなければなりません。

## 5 賠償責任

消費生活相談で見受けられる寄託物の滅失毀損の場合の賠償責任に関する部分を取り上げます。有償寄託では、物を保管する事業者は、善良な管理者としての注意義務（いわゆる善管注意義務）を負います。民法上、善管注意義務違反があったために寄託物が滅失毀損した場合に

は、事業者は債務不履行による損害賠償責任を負います。

標準約款では、この損害賠償責任について、「当社は、当社又はその使用人が寄託物の保管又は荷役に関し注意を怠らなかつたことを証明しない限り、寄託物の滅失又はき損により生じた損害について賠償の責任を負います」との規定を設けています（標準約款30条）。寄託物が滅失毀損した場合には、事業者が帰責事由がないことを証明しない限り、賠償責任を負うものとして、滅失毀損に関する過失の証明責任を転換し、消費者の保護を図っています。

賠償額については、「当社は、寄託物の滅失又はき損により生じた損害を賠償します。2　前項の損害の額が寄託価額を超える場合は、損害の額は、寄託価額であるものとみなします」と定めて、損害賠償の上限額を制限しています（標準約款33条）。寄託価格とは、寄託申込書の寄託価格欄に記載した「寄託価格」のことです（標準約款８条、９条）。

以上の賠償責任は、寄託物の一部に滅失または毀損があった場合には、消費者が寄託物を受け取った日から１週間以内に事業者に通知を発しないと消滅します（標準約款34条）。消滅時効は、消費者が寄託物を受け取った日から１年間に短縮されています（標準約款35条）。ただし、いずれも事業者が滅失・毀損が生じていることを知っていた場合には、適用されないことになっています＊5（標準約款34条、35条）。

**（寄託価額）**
第８条 寄託物の寄託価額は、寄託物の寄託の申込み時における価額とします。
2　前項の規定にかかわらず、寄託者は、寄託の申込み時において、当社と協議の上、相当と認められる価額を寄託価額とすることができます。

**（責任の始期及び終期）**
第29条　当社の寄託物に関する責任は、当社が寄託者から寄託物の引渡しを受けた時に始まり、寄託者が当社から寄託物を引き取つた時に終わります。

**（再寄託物に対する責任）**
第31条　当社は、第16条の規定により他の倉庫業者に寄託物を再寄託した場合においても、この約款に基づき、当該寄託物について当社が自ら保管した場合と同様の責任を負います。

**（免責事由）**
第32条 当社は、次の事由により生じた損害については、賠償の責任を負いません。
⑴寄託物の性質、欠陥若しくは自然の消耗又は荷造りの不完全
⑵虫害
⑶戦争、事変、暴動、強盗又は同盟罷業若しくは同盟怠業
⑷地震、津波、高潮、大水又は暴風雨
⑸徴発又は防疫
⑹全各号に掲げるものの他抗拒若しくは回避することのできない災厄、事故、命令、処置又は保全行為
2　当社は、前項の損害であつても、特別の設備を有することその他の事由により賠償の責任を負うことを約した場合は、その責任を負うものとします。

**（責任の特別消滅事由）**
第34条 寄託物の一部滅失又はき損による損害についての当社の責任は、寄託物を引き取つた日から１週間以内に寄託者から当社に対し当該寄託物に一部滅失又はき損があった旨の通知が発せられない限り消滅します。
2　前項の規定は、当社が、寄託物の返還に際して当該寄託物に一部滅失又はき損が生じていることを知つていた場合は、適用しません。

**（時効）**
第35条　寄託物の一部滅失又はき損による損害についての当社の責任は、寄託者は当社より寄託物を引き取つた日から１年を経過したときは、時効により消滅します。ただし、当社がその損害を知つていた場合は、この期間は５年とします。
2　寄託物の全部滅失による損害についての当社の責任は、当社が寄託者に対して滅失があつた旨の通知をした日から５年を経過したときは、時効により消滅します。

**（寄託者の賠償責任）**
第36条 寄託者は、寄託物の性質又は欠陥により当社に与えた損害については、賠償の責任を負わなければなりません。ただし、寄託者が過失なくしてその性質若しくは欠陥を知らなかつた場合又は当社がこれを知つていた場合は、この限りではありません。

＊5　時効は５年となります。
１週間以内の通知義務や１年間の責任期間の短縮の扱いなど、国土交通省の告示約款では宅配便約款なども同じ扱いです。

消費者問題を よむ・しる・かんがえる

# 国民生活

ウェブ版

独立行政法人
国民生活センター

ウェブ版
国民生活
2015
2
No.31

特集

## 最近の葬儀サービス・お墓事情とトラブル
―終活から墓じまいまで―